

Dr. CARLOS FIGUEROA
ASESOR DE DIRECTORIO
Autopista de Buenos Aires S.A.
Provincia de Buenos Aires

630 - ANEXO I
Reg. Usucapio
- ANEXO II
Reg. Expropiación

Ministerio de
Infraestructura
Buenos Aires
LA PROVINCIA

110

LA PLATA, 19 DIC 2013

VISTO el expediente N° 2400-4556/13, la Ley N° 14.443, los Decretos N° 74/13, N° 409/13 y N° 419/13 y la Resolución N° 278/13, y

CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 14.443 aprobó el Convenio de Transferencia de Derechos y Obligaciones del Contrato de Concesión de la Autopista Buenos Aires-La Plata, suscripto el día 10 de octubre de 2012 mediante el cual la Nación cedió y transfirió a la Provincia de Buenos Aires los derechos y obligaciones emergentes del Contrato de Concesión de la Autopista Buenos Aires-La Plata en su calidad de concedente, manteniéndose vigente los alcances de la relación contractual oportunamente conformada entre "Concedente" y "Concesionario";

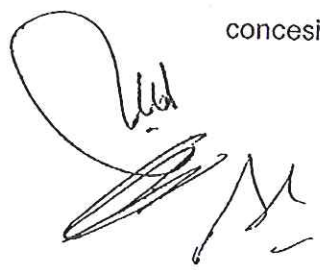
Que en el marco de lo dispuesto por Decreto N° 74 de fecha 18 de enero de 2013 se establece que el Ministerio de Infraestructura es la Autoridad de Aplicación de dicha ley, y que además asume los deberes y derechos atribuidos al Concedente y a la Autoridad de Aplicación en el Contrato de Concesión de la Autopista Buenos Aires-La Plata;

Que la efectiva cesión y transferencia de los derechos y obligaciones emergentes del Contrato de Concesión de la Autopista Buenos Aires-La Plata a favor de la provincia de Buenos Aires se produjo con fecha 6 de febrero de 2013;

Que por Decreto N° 409 de fecha 27 de junio de 2013 se constituyó la sociedad anónima denominada "AUTOPISTAS DE BUENOS AIRES S.A. - AUBASA -" cuyo objeto es la construcción, conservación y explotación de rutas y autopistas bajo el régimen de concesión mediante el cobro de tarifas o peaje en la provincia de Buenos Aires;

Que en su artículo 6° dispone que el Ministerio de Infraestructura será la Autoridad encargada de ejecutar todos los actos previos que resulten necesarios para la puesta en funcionamiento de la sociedad y el desarrollo de su actividad;

Que el Decreto N° 419 del 2 de julio de 2013 rescindió el contrato de concesión para la construcción, mejora, reparación, conservación, mantenimiento,



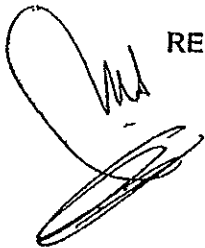
EL MINISTRO DE INFRAESTRUCTURA
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE

ARTICULO 1°. Aprobar el Reglamento del Usuario de AUTOPISTAS DE BUENOS AIRES S.A. – AUBASA - que tiene por objeto regular las actuaciones y el procedimiento a los que se sujetarán en el marco del contrato de concesión las relaciones entre la Concesionaria y el Usuario y de ambos ante el Órgano de Control y la Autoridad Regulatoria, que como Anexo I consta de veintitrés (23) fojas y forma parte integrante de la presente.

ARTICULO 2°. Aprobar el Reglamento de Explotación de AUTOPISTAS DE BUENOS AIRES S.A. – AUBASA - que tiene por objeto, establecer las normas y principios que regularán el uso, la conservación, el mantenimiento y la explotación de la Autopista Buenos Aires- La Plata otorgada en concesión por el Poder Ejecutivo de la provincia de Buenos Aires para el periodo que ha sido fijado en treinta (30) años, contados desde la toma de posesión, que como Anexo II consta de veinticinco (25) fojas y forma parte integrante de la presente.

ARTICULO 3°. Registrar, comunicar, notificar al Fiscal de Estado y a AUTOPISTAS DE BUENOS AIRES S.A., publicar, dar al Boletín Oficial y al SINBA. Cumplido, archivar.

RESOLUCIÓN N° 630



ALEJANDRO G. ARLIA
MINISTRO DE INFRAESTRUCTURA

Infr

630



SEP
INFR

REGLAMENTO DEL USUARIO

3B.7

TÍTULO PRELIMINAR

ARTÍCULO 1º.- OBJETO: El presente Reglamento regula las actuaciones y el procedimiento a los que se sujetarán en el marco del contrato de concesión las relaciones entre la Concesionaria y el Usuario y de ambos ante el Organismo de Control y la Autoridad Regulatoria.

ARTÍCULO 2º.- ÁMBITO DE APLICACIÓN: El ámbito de aplicación de este Reglamento es la Zona de Camino de la Autopista Buenos Aires – La Plata integrada por las Calzadas Principales desde el Km 3.00 hasta el Km 52.80, Ramal Hudson – Gutiérrez y Ruta Provincial N° 36 entre Rotonda Gutiérrez y la Ruta Provincial N° 2, con todas las vinculaciones y obras accesorias (ingresos, egresos y colectoras).

Específicamente, se encuentran abarcados en la misma:

- a) El camino propiamente dicho;
- b) Los puestos de cobro de peaje;
- c) Los distribuidores o intercambiadores y ramales de accesos y salidas de la Autopista;
- d) Los puentes y sus estructuras;
- e) El cantero central, en caso de haberlo;
- f) Las calles colectoras;
- g) Las banquetas, alcantarillas y los terrenos adyacentes dentro de la zona de camino definida por la Ley Provincial N° 13.927 y Leyes Nacionales N° 24.449, N° 26.363 y N° 26.353, sus normas reglamentarias y complementarias, como todo espacio afectado a la vía de circulación y sus instalaciones anexas, comprendido entre las propiedades frentistas.

ARTÍCULO 3º.- DEFINICIONES: A los fines de este Reglamento se aplicarán las siguientes definiciones:

AUTORIDAD DE APLICACIÓN: Es el MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES.

AUTORIDAD REGULATORIA: Es la Unidad de Análisis Económico Regulatorio de

VIOLATA

630

115

Concesiones Viales.

CONCEDENTE: Es el ESTADO PROVINCIAL.

CONCESIÓN: Es la relación jurídica entre CONCEDENTE y CONCESIONARIO que se constituye a partir de la suscripción del CONTRATO DE CONCESION.

CONCESIONARIA: Es la Sociedad Anónima creada por el Decreto del Poder Ejecutivo Provincial N° 409/13, AUTOPISTAS DE BUENOS AIRES S.A. (AUBASA), signataria del CONTRATO DE CONCESIÓN mencionado en el Artículo 1° del presente Reglamento para un periodo de TREINTA (30) años, contados desde la toma de posesión.

ORGANO DE CONTROL: Es la Subgerencia de Concesiones de la DIRECCION DE VIALIDAD DE LA PROVINCIA.

TOMA DE POSESIÓN: Es la fecha de inicio de la concesión a cargo de AUTOPISTAS DE BUENOS AIRES S.A. (AUBASA) y, que de acuerdo a la Resolución del Ministerio de Infraestructura N° 278/13 se produjo el día 11 de julio de 2013.

USUARIO: Toda persona que haga uso de las calzadas comprendidas en la CONCESIÓN y las áreas de servicios, sea como conductor – debidamente habilitado para ello por las normas en vigencia – o como transportado por cualquier título (acompañante, pasajero, etc.), en vehículos debidamente habilitados para circular de acuerdo a su categoría y con toda la documentación que exige la Ley Provincial de Tránsito N° 13.927 y la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449, la Ley N° 26.363, la Ley N° 26.353 y sus normas modificatorias, complementarias y reglamentarias.

ZONA DE CAMINO: Es todo espacio afectado a la vía de circulación y sus instalaciones anexas, comprendido entre las propiedades frentistas.

ARTÍCULO 4°.- NORMATIVA APLICABLE. ORDEN DE PRELACIÓN: El orden de prelación para la interpretación y alcance del presente Reglamento será:

- a) El CONTRATO DE CONCESIÓN y sus ANEXOS.
- b) El Decreto del PODER EJECUTIVO PROVINCIAL aprobatorio del CONTRATO.
- c) Las demás normas complementarias que dicte la AUTORIDAD DE APLICACIÓN y el ORGANO DE CONTROL y/o la AUTORIDAD REGULATORIA y toda la normativa provincial o nacional que sea conducente en el marco de la relación contractual entre las partes.
- d) El presente Reglamento y el Reglamento de Explotación.

TÍTULO I - DEL USUARIO

CAPÍTULO I - DERECHOS Y OBLIGACIONES

ARTÍCULO 5º.- DE LOS DERECHOS DEL USUARIO: Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los USUARIOS tienen los siguientes derechos:

a) **Circulación:** A utilizar las rutas, bienes y servicios comprendidos en la CONCESIÓN. No podrá prohibirse o limitarse dicho uso a persona física o jurídica alguna, siempre que cumpla con las normas vigentes, en especial en materia de Tránsito y Seguridad Vial (Ley Provincial N° 13.927 y Leyes Nacionales N° 24.449, N° 26.363 y sus modificatorias), sus normas reglamentarias y complementarias, salvo que existan razones de seguridad que así lo justifiquen o supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.

b) **Seguridad** A circular en condiciones de seguridad para el tránsito, las que deberán ser provistas por la CONCESIONARIA de acuerdo a lo establecido por el CONTRATO DE CONCESIÓN.

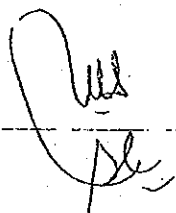
La seguridad estará restringida a los supuestos específicos establecidos en el CONTRATO DE CONCESIÓN y no como un concepto amplio de aseguramiento por la CONCESIONARIA del cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad vial. La seguridad está relacionada con el mantenimiento en buenas condiciones de la calzada, del estado de señalización horizontal y vertical sin que pueda extenderse este concepto a otro supuesto que no esté específicamente contemplado en el CONTRATO DE CONCESIÓN y la normativa que se dicte en consecuencia.

Los servicios prestados por la CONCESIONARIA deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los USUARIOS.

c) **Calidad:** A exigir de la CONCESIONARIA la prestación de los servicios conforme a los niveles de calidad aplicables.

d) **Información:** A recibir información detallada sobre los servicios que la CONCESIONARIA preste a fin de poder utilizarlos integralmente. Igualmente tienen derecho a conocer con la debida anticipación cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios. El régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones deberán ser puestos en conocimiento de los USUARIOS con la publicidad suficiente y de manera previa a su aplicación conforme lo determine la AUTORIDAD DE APLICACIÓN.

La Información a que se hace referencia en el presente inciso deberá estar disponible en cada Estación de Peaje, mediante cartelera, folletos, etc.



630

10110
117

El derecho a la información a que se refiere el presente inciso podrá ser ejercido por los USUARIOS ante la CONCESIONARIA, y frente al ÓRGANO DE CONTROL, si aquélla no lo satisficiera adecuadamente.

e) Quejas y sugerencias: A expresar sus sugerencias y/o deducir las quejas o reclamos que considere pertinentes, en lo relativo a las obligaciones contractuales del concesionario.

El Libro de Quejas y Sugerencias es el medio idóneo para la formulación de sugerencias y quejas.

Toda sugerencia y queja asentada en dicho Libro deberá ser puesta en conocimiento del ÓRGANO DE CONTROL, dentro de los DIEZ (10) días de realizada, juntamente con el descargo que realice la CONCESIONARIA. Dicho descargo deberá ser puesto en conocimiento de los USUARIOS, a través de medio fehaciente, dentro de los DIEZ (10) días de recepcionada la queja.

f) Tiempos de espera máximos y número máximo de vehículos detenidos en cada barrera: A que el tiempo transcurrido entre el momento en que se posicionan en el carril y el momento de pago no supere los siguientes tiempos, salvo casos fortuitos o de fuerza mayor:

- CUATRO (4) minutos para vías manuales exclusivas para automóviles.
- SEIS (6) minutos para vías manuales de tránsito mix o.

El número máximo de vehículos detenidos en una sola fila para el pago de peaje no podrá exceder en ningún caso los TREINTA (30) vehículos.

En caso que la capacidad de operación de una barrera de peaje sea superada por la demanda, se liberará el paso hasta que la operación pueda realizarse con ajuste a los tiempos máximos de espera y de longitud de cola estipulados. El paso de los vehículos bajo esta circunstancia, deberá quedar registrado en el sistema de la CONCESIONARIA (horario y la categoría de vehículo).

g) Atención del USUARIO: A ser tratado por la CONCESIONARIA con cortesía, corrección y diligencia.

ARTÍCULO 6°.- CIRCULACIÓN: Las zonas concesionadas deberán estar liberadas al uso público, sin restricción ni discriminación alguna a la circulación, salvo las que surjan de lo establecido en la Ley Provincial N° 13.927 y Leyes Nacionales N° 24.449 y N° 26.363, sus normas reglamentarias y complementarias, las normas viales relativas a los pesos y medidas autorizadas, las relativas al transporte de sustancias o elementos peligrosos, las indicadas en las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión, las establecidas en el

Reglamento de Explotación, las que modifiquen o sustituyan las precedentemente citadas en el presente Reglamento, o cualquier otra norma aplicable, o bien ante circunstancias de excepción o causas de fuerza mayor.

ARTÍCULO 7º.- DE LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO. Sin perjuicio de las obligaciones que surjan de otras normas vigentes, los USUARIOS tienen la obligación de:

a) Pago: Abonar la tarifa de peaje establecida para la categoría de sus respectivos vehículos, antes de traspasar cada barrera de peaje, independientemente del recorrido que realicen.

a. I) Excepción de pago: Están exentos del pago de peaje únicamente los vehículos que expresa y taxativamente se enumeran a continuación:

1) Las ambulancias.

2) Los vehículos de las fuerzas armadas, de seguridad y Defensa Civil cuya cédula de identificación vehicular este a nombre de la institución exceptuada o que fehacientemente demuestre que está al servicio de la misma.

3) Los vehículos de servicio contra incendios (Bomberos).

4) Los vehículos de discapacitados que estén perfectamente identificados.

5) Los vehículos al servicio de la Dirección de Vialidad de la Provincia de Buenos Aires y del ÓRGANO DE CONTROL siempre que estén perfectamente identificados.

a. II) Tarifas diferenciales: Los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento se consideraran como valores máximos regulados que podrá cobrar la CONCESIONARIA. La CONCESIONARIA podrá además, aplicar otras tarifas inferiores a las máximas establecidas en cada Estación de Peaje así como también en diferentes horarios, fijadas en consideración a situaciones objetivas. Para ello no requerirá autorización previa aunque deberá comunicarlo al ÓRGANO DE CONTROL, a la AUTORIDAD REGULATORIA y a la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, así como a los USUARIOS. La CONCESIONARIA podrá incentivar el uso de Telepeaje otorgando una bonificación en el pago de la tarifa por cada cabina de peaje. La rebaja tarifaria adoptada no generará, en ningún caso, derecho a reclamo alguno por parte de la CONCESIONARIA al CONCEDENTE.

Se consideraran tarifas diferenciales, entre otras, las siguientes:

1) Hora Pico: Lunes a Viernes hábiles de 7:00 a 10:00 horas, para sentido descendente (ingreso a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) y de 17:00 a 20:00 horas para sentido ascendente (salida de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires).

2) Hora no Pico: La que no está comprendida dentro de la hora pico.

a. III) Falta de Pago del Peaje: Los conductores deberán extremar sus precauciones toda vez que se aproximen a las estaciones de peaje, respetando los límites de velocidad establecidos, ingresando a las cabinas en forma prudente. El paso por la estación de peaje sin el pago de la tarifa correspondiente autoriza al concesionario a exigir del infractor el abono del triple del peaje adeudado, suspendiendo hasta tanto su tránsito por la vía pública. Pudiendo en este caso requerir de la autoridad de seguridad vial la detención del vehículo, para lo cual se habilita la utilización de cámaras de registro fotográfico de la infracción.

a. IV) Reconocimiento de Deuda: En caso de producirse la falta de pago de la tarifa de peaje por indisponibilidad de dinero, el USUARIO deberá proceder a la firma de un Reconocimiento de Deuda, en los términos que surgen del modelo que se agrega como Anexo A del presente Reglamento, el que se constituirá en Título Ejecutivo con la debida intervención del ÓRGANO DE CONTROL.

b) Conducta debida: Utilizar las zonas concesionadas respetando lo dispuesto por la Ley de Tránsito Provincial N° 13.927 y Leyes Nacionales N° 24.449 y N° 26.363, sus normas reglamentarias, complementarias y las que la reemplacen. Asimismo, deberán respetar las recomendaciones dadas por las Autoridades competentes en materia de Seguridad Vial. En todos los casos, los USUARIOS deberán actuar con cuidado y previsión, evitando causar daños a las instalaciones.

c) Reparación de Daños: En caso que adopten una conducta indebida deberán resarcir los daños y perjuicios que produzcan por su culpa o negligencia a cualquiera de los bienes comprendidos en la CONCESIÓN, incluidos los daños a la calzada o a su estructura, cartelera, barandas de defensa, alambrados, instalaciones, etc.

d) Obstrucción de las Vías de Peaje: Abstenerse de realizar acciones que constituyan una forma voluntaria de obstrucción a cualquier vía de peaje. En tal circunstancia la CONCESIONARIA estará facultada a remover al USUARIO y/o a su vehículo, de la o las vías obstruidas, a cuyos fines podrá requerir el auxilio de la fuerza pública.

e) Residuos: No arrojar ni depositar residuos fuera de los recipientes destinados a tal fin que se encuentren ubicados en las Estaciones de Peaje, Áreas de Servicio y demás sectores donde esté prevista la detención de vehículos, colaborando de esta forma a mantener la limpieza general de la ZONA DE CAMINO y áreas circundantes.

CAPÍTULO II - INFORMACIÓN AL USUARIO

ARTÍCULO 8°.- INFORMACIÓN CENTRALIZADA: La CONCESIONARIA deberá organizar funcionalmente sus dependencias a fin de establecer un soporte administrativo integral que permita centralizar la atención e información de los USUARIOS, debiendo asegurar la existencia de una Oficina de Atención al Usuario en la Estación de Peaje Dock Sud, con personal capacitado para la atención de los mismos.

ARTÍCULO 9°.- LIBRO DE QUEJAS - SUGERENCIAS: En cada Estación de Peaje deberá existir un ejemplar del Libro de Quejas y Sugerencias, rubricados por el ÓRGANO DE CONTROL, a disposición de los USUARIOS las VEINTICUATRO (24) horas del día, durante todo el año, para formular quejas contra la CONCESIONARIA, o bien para presentar sugerencias destinadas a mejorar la prestación de los servicios o cualquier otro tipo de cuestión relacionada con el objeto de la CONCESIÓN.

Toda queja asentada en el referido libro, deberá ser puesta en conocimiento del ÓRGANO DE CONTROL, dentro de los DIEZ (10) días de realizada, juntamente con el descargo que realice la CONCESIONARIA.

El Libro de Quejas y Sugerencias está compuesto por formularios – por triplicado – foliados y rubricados por el ORGANO DE CONTROL, con numeración correlativa, quedando el original en poder de la CONCESIONARIA para la sustanciación del trámite, el duplicado se remitirá al ÓRGANO DE CONTROL y el triplicado se entregará al USUARIO como constancia del mismo.

Asimismo, la existencia y disponibilidad del Libro de Quejas y Sugerencias deberá ser informada a los USUARIOS mediante cartelería ubicada en cabinas y Estaciones de Peaje con el formato indicado por el ÓRGANO DE CONTROL.

La falta del Libro de Quejas y Sugerencias y/o la omisión de informar a los USUARIOS sobre su existencia a través de carteles colocados en cada cabina de peaje, será considerada falta grave y dará lugar a la aplicación de las penalidades correspondientes.

ARTÍCULO 10.- LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA: La CONCESIONARIA deberá habilitar una línea de llamadas gratuitas de atención al USUARIO (0800-666-8353).

La línea de atención al USUARIO será atendida en forma personal, por agentes del sector específico de Atención al Usuario de la CONCESIONARIA, en el horario de 9:00 horas a 17:00 horas de lunes a viernes, durante todo el año.

Este servicio deberá estar suficientemente difundido con cartelería informativa dispuesta a lo

largo de la ZONA DE CAMINO, incluyendo la zona de peaje y mediante su impresión en la parte posterior de los tickets de peaje.

Todos los llamados deberán quedar registrados en una Base de Datos creada para tal fin, con acceso irrestricto para el ORGANISMO DE CONTROL. La información de dicha Base de Datos deberá ser remitida al ORGANISMO DE CONTROL digitalmente o por correo electrónico cada DIEZ (10) días.

Esta línea servirá a los fines informativos y orientativos, dando respuesta inmediata a las preguntas o cuestiones que se formulen, caso contrario se tomará el reclamo otorgando al USUARIO un número identificador para su registración y seguimiento del trámite.

ARTÍCULO 11.- INFORMES: La CONCESIONARIA deberá presentar al ÓRGANO DE CONTROL un informe mensual y un resumen anual relativos a la atención de los USUARIOS (número, naturaleza de la gestión, calidad de usuario, etc.) y el trámite dado a los reclamos y denuncias realizados, que servirán a fines estadísticos. El citado resumen anual deberá también remitirse a la AUTORIDAD REGULATORIA.

TÍTULO II - DE LA CONCESIONARIA

CAPÍTULO I - DERECHOS DE LA CONCESIONARIA

ARTÍCULO 12.- DERECHOS DE LA CONCESIONARIA: La CONCESIONARIA tiene derecho a:

- a) Ejercer el control y custodia sobre la ZONA DE CAMINO concesionada conforme se define en el Artículo 2° del presente Reglamento.
- b) Percibir los importes correspondientes a los conceptos de peaje conforme lo fija el CONTRATO DE CONCESIÓN.
- c) Percibir los ingresos derivados de las Áreas de Servicio conforme lo previsto en el CONTRATO DE CONCESIÓN.
- d) Percibir los ingresos de toda otra actividad que realice en la CONCESIÓN.
- e) Ser asistida por la fuerza pública ante hechos o actos que amenazaren la efectiva vigencia de sus derechos o que le impidan el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) Resultar indemne por las intervenciones u obras que el CONCEDENTE efectúe o autorice efectuar en la concesión o por cualquier actividad relacionada con ellas.

CAPÍTULO II - OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

ARTÍCULO 13.- OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA: La CONCESIONARIA tiene las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir todas las tareas, servicios y obligaciones relativas a la construcción, mejora, reparación, conservación, ampliación, remodelación, mantenimiento, administración, y explotación de la ZONA DE CAMINO concesionada que le imponga el Contrato y sus Anexos, el presente Reglamento y demás normas aplicables.
 - b) Ejecutar todos los trabajos de conservación en la vía objeto de CONCESIÓN, que estén previstos en los Contratos respectivos.
 - c) Circulación: Permitir la circulación de los USUARIOS por la ZONA DE CAMINO sin restricciones o limitaciones, salvo las que surjan de las normas vigentes o por motivos de seguridad que así lo justifiquen, caso fortuito o fuerza mayor.
 - d) Seguridad Vial: Deberá velar por la seguridad vial de los USUARIOS, omitiendo la realización de obras sin la adecuada protección y señalización. Controlar que todos los bienes de la CONCESIÓN se encuentren en adecuadas condiciones de uso y transitabilidad, debiendo repararlos cuando sufran deterioros. Paralelamente deberá mantener una guardia permanente técnica con personal y equipamiento que permita actuar en circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, para la reanudación del tránsito con la mayor celeridad posible y proteger a los USUARIOS y a los bienes de la CONCESIÓN.
 - e) Reparación de daños: Reparar los daños y perjuicios ocasionados a los USUARIOS, o a sus bienes por incumplimientos de las obligaciones a su cargo que surjan del CONTRATO DE CONCESIÓN.
- La CONCESIONARIA deberá ejecutar las tareas con adecuada señalización de acuerdo a las normas de seguridad vial, conforme a las circunstancias de tiempo y lugar.
- f) Calidad: Prestar los servicios con la calidad y bajo las condiciones previstas en el presente Reglamento y en el Reglamento de Explotación.
 - g) Red de llamados de Urgencia: Ofrecer servicios de Postes S.O.S., Asterisco Celular y Línea gratuita Emergencias 24 horas, de conformidad con los parámetros definidos en el Reglamento de Explotación.
 - h) Información:
 - i. General: Proveer a los USUARIOS información detallada sobre sus derechos, obligaciones y los servicios disponibles, a fin de que puedan ser usados integralmente por los mismos.



Art. 11. Circulación: Hacer conocer a los USUARIOS con la mayor antelación posible sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y/o los servicios, así como de alertarlos adecuadamente de hechos fortuitos que pudieran alterar el tránsito y/o los servicios, en el menor tiempo materialmente posible, luego de tomar conocimiento de ellos por sí o a través de terceros.

iii. Régimen Tarifario: Informar con la antelación que establezca la AUTORIDAD DE APLICACIÓN, el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

iv. Reglamentos: Deberá informarse a los USUARIOS que está a su disposición un ejemplar del Reglamento del Usuario y del Reglamento de Explotación para su consulta, en cada Estación de Peaje y en el ÓRGANO DE CONTROL, debiendo asimismo encontrarse el texto de los mismos disponible en la página web de la CONCESIONARIA y del ÓRGANO DE CONTROL.

v. Libro de Quejas y Sugerencias: Deberá informarse a los USUARIOS sobre su existencia a través de carteles colocados en cada cabina de peaje, con el formato y ubicación que indique el ÓRGANO DE CONTROL.

i) Quejas y sugerencias: Recibir, registrar y tramitar en el Libro de Quejas y Sugerencias, previsto en el Artículo 9° del presente Reglamento, las quejas y sugerencias de los USUARIOS, y contestarlas de acuerdo con los plazos fijados en el Artículo 23° del presente Reglamento.

Las quejas deben ser registradas en forma sistematizada, teniendo el ÓRGANO DE CONTROL acceso ilimitado a dicho registro.

j) Áreas de Servicios: Permitir el uso de las Áreas de Servicio a todos los USUARIOS de la ZONA DE CAMINO, sin exclusiones al principio de uso generalizado que resulten arbitrarias o irrazonables, y en un todo de acuerdo a las pautas establecidas sobre el particular en el Reglamento de Explotación.

k) Tiempos de espera máximo y número máximo de vehículos detenidos en cada barrera de peaje: Asegurar el cumplimiento a lo dispuesto por el Artículo 5° inciso f) del presente Reglamento.

l) Otras condiciones que deben cumplir los servicios: Con relación a los servicios de bomberos voluntarios y remolques o grúas para despeje de las calzadas, no se exigirá la permanencia de equipos y personal en la ZONA DE CAMINO, pero la CONCESIONARIA deberá tomar los recaudos para que los mismos se presten con la premura que las circunstancias exijan en cada caso.

m) Sistema de información a los Usuarios: La CONCESIONARIA diseñará un sistema de información a los USUARIOS, que deberá ser presentado ante el ORGANO DE CONTROL para su conocimiento, que les permita estar informados de la condición de los caminos y de los sectores que pueden presentar problemas debido a trabajos programados. De igual modo procederá con carteles móviles.

n) La CONCESIONARIA deberá mantener permanentemente toda la superficie de la ZONA DE CAMINO libre de escombros, recipientes en desuso, basura en general (trapos, papeles, bolsas, etc.), partes mecánicas, sustancias grasosas que dificulten la adherencia al pavimento, aceites, cauchos, carrocerías y todo tipo de residuos de cualquier naturaleza. Deberá advertir la prohibición de arrojar residuos en la ZONA DE CAMINO y áreas circundantes mediante la señalización pertinente. Asimismo, deberá colocar recipientes destinados a tal fin en las Estaciones de Peaje, áreas de Servicio y demás sectores donde esté prevista la detención de vehículo, debiendo informar adecuadamente al USUARIO sobre su existencia.

o) Cumplir y hacer cumplir lo dispuesto en la Ley Provincial N° 13.927 y la Ley Nacional N° 24.449 y sus modificatorias y, demás normas viales relativas a los pesos y medidas autorizados, del cumplimiento de las obligaciones contractuales, y del presente Reglamento, y las Leyes, Decretos y demás Resoluciones que modifiquen o sustituyan las normas precedentemente citadas. Asimismo, deberán respetar las recomendaciones dadas por las Autoridades competentes en materia de Seguridad Vial.

p) En el cumplimiento de las facultades a la que alude el inciso anterior, deberá suscribir un acta con indicación de las circunstancias del caso, dejándose sentado en cada oportunidad si se ha cobrado alguna compensación económica por los daños ocasionados por el exceso de carga en orden a lo dispuesto por la Ley Provincial N° 13.927 y la Ley Nacional N° 24.449 y sus normas reglamentarias, complementarias y las que la reemplacen.

q) Brindar a los usuarios de la ZONA DE CAMINO, por sí o mediante contratos con terceros, los servicios que se detallan a continuación:

l) Con carácter gratuito:

1) Primeros auxilios y transporte sanitario

En caso de que la CONCESIONARIA prestase estos servicios a través de terceros, deberá poner a disposición del ORGANO DE CONTROL copia certificada del convenio que suscriba para la atención de este requerimiento e informar adecuadamente a los usuarios.

Alcances de la Prestación:

a) Las ambulancias deberán estar equipadas y habilitadas, atendidas por personal especializado para brindar servicio de:

- Atención primaria de heridos.
- Asistencia respiratoria mecánica.
- Atención y traslado en ruta durante las VEINTICUATRO (24) horas todos los días del año. El traslado médico se efectuará en primer término hasta el Hospital Público más próximo
- Las bases de operaciones de los servicios de ambulancias deberán ubicarse en lugares estratégicos de la Autopista y deberán cubrir la totalidad de la misma. Las ubicaciones no deberán estar distanciadas más de QUINCE (15) km o bien ubicarse en las Estaciones de Peaje de Hudson, Quilmes y Dock Sud, más otra en el Área de Servicio sita en el Km 48.2 (ubicada entre La Plata y Hudson sentido descendente).

b) En la oficina donde se centralicen las operaciones deberá conformarse un Libro de Intervenciones y Novedades digital, firmado en forma digital por la CONCESIONARIA y con el formato que indique el ORGANISMO DE CONTROL, donde se registre la hora de recepción de cada aviso de servicio, datos del solicitante, el medio de detección correspondiente, los datos básicos de la contingencia (hora, lugar, vehículos comprometidos, tipo de accidente/incidente, personal interviniente, instrucción impartida, hora de llegada del servicio y detalle del procedimiento realizado). El mismo deberá encontrarse a disposición del ORGANISMO DE CONTROL, y, asimismo, deberá ser remitido al mismo del UNO (1) al QUINCE (15) de cada mes en soporte magnético o vía correo electrónico.

c) Se deberá contar con botiquines de primeros auxilios en las estaciones de peaje. Los mismos deberán contener, como mínimo, los siguientes insumos: alcohol, algodón, agua oxigenada, gasa, guantes látex, cinta adhesiva, vendas, desinfectante, analgésicos, apósitos, etc. Asimismo, la CONCESIONARIA deberá llevar un registro manual de los insumos y las fechas de vencimiento.

2) Servicio de bomberos voluntarios

La CONCESIONARIA deberá suscribir acuerdos con los cuerpos de bomberos (de la jurisdicción correspondiente al tramo a su cargo) para cubrir emergencias en los accidentes automovilísticos, incendio en áreas forestadas e instalaciones, etc; con la disponibilidad del servicio en ubicación estratégica.

Para casos menores:

La CONCESIONARIA deberá contar con el mínimo de extintores reglamentarios para cubrir emergencias en las áreas de peaje y en el resto de sus instalaciones.

Los vehículos de seguridad vial deberán contar con matafuegos y otros elementos necesarios para asistir las emergencias.

Para la atención de siniestros de mayor nivel de gravedad, más allá del inmediato envío de los móviles de seguridad vial para la atención primaria, deberá darse urgente aviso al Cuerpo de Bomberos correspondiente, según la proximidad con el siniestro.

3) Servicio de remolques o grúas para despeje de las calzadas

En caso de que se produzcan accidentes o incidentes la CONCESIONARIA deberá, a través de sí o terceros, despejar la calzada y trasladar a los vehículos livianos y pesados involucrados hasta la localidad más próxima y/o cualquier destino anterior a dicha localidad, a elección del usuario, donde pueda encontrar asistencia mecánica.

El servicio de remolque será utilizado para despejar la traza en caso de accidentes/incidentes o desperfectos mecánicos que se produzcan a lo largo de la Autopista y se prestará de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Móviles apropiados para enganche, remolque y despeje de calzada de todo tipo de vehículos, livianos o pesados.
- Estos móviles estarán dotados de elementos de auxilio y personal mecánico especializado, a fin de asegurar el traslado eficaz de los vehículos.

La CONCESIONARIA deberá presentar al ÓRGANO DE CONTROL una copia autenticada de cada uno de los convenios que suscriba con los servicios de remolque o grúas para la atención del presente requerimiento, para cubrir toda la longitud de la Autopista.

4) Sistema de telefonía o de postes parlantes

La CONCESIONARIA deberá mantener en perfecto estado de funcionamiento el sistema de postes parlantes (S.O.S.) existentes al momento de la TOMA DE POSESIÓN, según el listado que figura en el Inventario de Bienes, en el Anexo C y los nuevos a instalar conforme al mismo.

Asimismo, y siempre que las condiciones existentes en el lugar permitan un servicio de telefonía celular brindado por la/las compañías prestadoras que operan en la zona, deberá instalar y mantener en perfecto estado de funcionamiento los postes previstos según el Anexo B.

Para aumentar la rapidez de intervención de los auxilios y la seguridad de los usuarios que circulen por la Autopista, la CONCESIONARIA organizará un Centro de Atención de Emergencias (CAE), como puesto centralizador de llamados, con tecnología de última generación, en permanente funcionamiento las VEINTICUATRO (24) horas todos los días

del año, cuyo operador atenderá los llamados de la totalidad de los postes parlantes (S.O.S.) existentes en la Autopista personalmente -en línea- y estará a cargo de la evaluación de la naturaleza del accidente y de la organización de los auxilios y primeros procedimientos.

En ningún caso se admitirá que el sistema sea atendido por un contestador automático, llamados en espera, transferencia de llamadas, etc..

El operador del CAE deberá poder reconocer el lugar de origen del llamado -ubicación del poste parlante (S.O.S.)- y establecerá un diálogo con el usuario que permitirá evaluar la magnitud del accidente e iniciar los auxilios correspondientes en forma proporcional a la gravedad del mismo.

En razón de su objetivo de seguridad, los postes parlantes (S.O.S.) serán de accionamiento simple (por ej., mediante botón), evitando elementos que puedan ser fácilmente robados, vandalizados, etc..

Cada poste deberá estar identificado con numeración correlativa fácilmente visible por el usuario. Los postes deberán tener señalización luminosa a los efectos de permitir su visualización nocturna.

La CONCESIONARIA deberá prestar particular atención sobre la fiabilidad de los equipamientos y la organización de su mantenimiento, de modo que el USUARIO pueda disponer de este servicio en forma permanente.

5) Móviles de Seguridad Vial

En cada una de las Estaciones de Peaje de Dock Sud y Hudson y/o en los lugares que considere conveniente para lograr un servicio eficiente a los USUARIOS, la CONCESIONARIA deberá contar por lo menos con DOS (2) vehículos con el correspondiente equipamiento de seguridad y de comunicación necesario y personal para la pronta atención de los incidentes y/o accidentes, debiendo contar como mínimo con CUATRO (4) móviles.

Los móviles de seguridad vial deberán contar con Sistema GPS con acceso on line para el ORGANO DE CONTROL y al menos el equipamiento necesario y moderno para:

- Señalamiento del incidente o accidente diurno y nocturno.
- Socorro en emergencias.
- Auxilio en accidentes/incidentes y atención al usuario.
- Comunicaciones y registro fotográfico.

Asimismo, los móviles deberán realizar recorridos y relevamientos de rutina. Los móviles de

seguridad vial intervendrán cuando se detecte la presencia de animales sueltos en la Autopista, dando aviso a las autoridades competentes y tomando los recaudos necesarios para garantizar la seguridad vial de los USUARIOS.

6) Otros medios de solicitud de auxilio

a) Servicio de emergencia a través de telefonía celular (*288): Dicho servicio deberá estar suficientemente difundido con cartelera informativa profusa (que explicita la prestataria telefónica) dispuesta a lo largo de la Autopista, incluyendo Estaciones de Peaje, y mediante su impresión en la parte posterior de los tickets de peaje.

Los convenios suscriptos con las empresas de telefonía celular, deberán ponerse en conocimiento del ORGANISMO DE CONTROL.

b) Línea gratuita Emergencias 24 horas (0800-333-5560): Dicho servicio será atendido en forma personal por agentes de la CONCESIONARIA, las VEINTICUATRO (24) horas del día todos los días del año, la misma contará con una guardia técnica permanente (personal, automotores y maquinarias). Este Servicio deberá estar suficientemente difundido con cartelera informativa dispuesta a lo largo de toda la Autopista, incluyendo la zona de peaje y mediante su impresión en la parte posterior de los tickets de peaje.

c) Línea gratuita para Atención al Usuario (0800-666-8353): La CONCESIONARIA deberá habilitar una línea de llamadas gratuitas de atención al usuario.

Dicho servicio será atendido en forma personal, por agentes del sector específico de Atención al Usuario de la CONCESIONARIA, en el horario de 9:00 horas a 17:00 horas de lunes a viernes, durante todo el año. Este Servicio deberá estar suficientemente difundido con cartelera informativa dispuesta a lo largo de toda la Autopista, incluyendo la zona de peaje y mediante su impresión en la parte posterior de los tickets de peaje.

Todos los llamados deberán quedar registrados en una Base de Datos creada para tal fin, con acceso irrestricto para el ORGANISMO DE CONTROL. La información de dicha Base de Datos deberá ser remitida al ORGANISMO DE CONTROL digitalmente o por correo electrónico cada DIEZ (10) días.

Esta línea servirá a los fines informativos y orientativos, dando respuesta inmediata a las preguntas o cuestiones que se formulen, caso contrario se tomará el reclamo otorgando al USUARIO un número identificador para su registración y seguimiento del trámite.

7) Seguro de Responsabilidad Civil para los Usuarios en tránsito, por causa de muerte, daños físicos y materiales que surjan de las operaciones de la CONCESIONARIA por la construcción, explotación y mantenimiento de la ZONA DE CAMINO.

129

8) Baños Públicos en las Estaciones de Peaje.

ii) Con carácter oneroso

- 1) Servicio de mecánica ligera y de remolque en caso de que el usuario requiera se lo traslade a un destino diferente al señalado en el apartado q) punto 3
- 2) Uso de los teléfonos públicos instalados en lugares apropiados, techados, iluminados y de fácil acceso a los usuarios, incluyendo las estaciones de peaje.
- 3) Otros servicios que la CONCESIONARIA decidiera brindar a los usuarios de la Autopista.

Todos los servicios a brindar a los usuarios de la CONCESIÓN serán regidos por las normas y principios establecidos en este Reglamento.

ARTÍCULO 14.- RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA: La CONCESIONARIA será responsable ante los USUARIOS, CONCEDENTE y terceros, por todos los actos que por sí o por medio de contratistas o subcontratistas suyos, ejecute para la administración de los bienes afectados a la CONCESIÓN, y por todas las obligaciones y riesgos inherentes a su adquisición, construcción, operación, administración, y mantenimiento.

En ningún caso el CONCEDENTE será responsable por las consecuencias derivadas del incumplimiento de las obligaciones por parte de la CONCESIONARIA.

TÍTULO III - DEL PROCEDIMIENTO

CAPÍTULO I - PRINCIPIOS GENERALES

ARTÍCULO 15.- INFORMALISMO DEL PROCEDIMIENTO: Los procedimientos sustanciados en virtud del presente Reglamento serán informales, y no se exigirán otros recaudos que los establecidos expresamente por el mismo. Todo defecto que adolezca la presentación realizada por el USUARIO será subsanado previo a la continuación del trámite, operándose la suspensión de los plazos por el término utilizado para su satisfacción.

ARTÍCULO 16.- PRESENTACIÓN: La presentación ante la CONCESIONARIA podrá hacerse por cualquiera de los medios contemplados en el presente Reglamento. En caso de ser por escrito, será suscripta por los interesados o sus representantes legales o apoderados, debiendo en todos los casos constituirse domicilio y contener una relación sucinta de los hechos y expresión clara de la solicitud, reclamo, queja o denuncia deducida.

ARTÍCULO 17.- IMPULSO DE OFICIO: El procedimiento deberá ser impulsado por la CONCESIONARIA o por el ÓRGANO DE CONTROL, según la etapa en que se encuentre, independientemente que también lo haga el mismo USUARIO.

ARTÍCULO 18.- GRATUIDAD: Las actuaciones que se tramiten en el marco del presente Reglamento serán gratuitas.

ARTÍCULO 19.- CÓMPUTO DE PLAZOS: Los plazos incluidos en el presente Reglamento se cuentan por días hábiles salvo que se indique lo contrario.

ARTÍCULO 20.- RÉGIMEN JURÍDICO DE LA CONCESIÓN: Será de aplicación a la CONCESIONARIA lo dispuesto por el Decreto Ley N° 9254/79 y modificatorias, la Ley de Procedimiento Administrativo – Decreto Ley N° 7647/70 y su reglamentación, la Ley N° 6.021 y su reglamentación, el presente Reglamento y toda legislación provincial o nacional que resulte aplicable de acuerdo al régimen vigente.

CAPÍTULO II - PROCEDIMIENTO ANTE LA CONCESIONARIA

ARTÍCULO 21.- CÓMO DIRIGIRSE A LA CONCESIONARIA: Los USUARIOS podrán dirigirse a la CONCESIONARIA por los siguientes medios:

- a) **Personalmente:** En la Oficina de Atención al Usuario de la CONCESIONARIA ubicada en la Estación de Peaje de Dock Sud y en la Sede Comercial de la CONCESIONARIA, sita en Calle Reconquista N° 575 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el horario de 9:00 horas a 17:00 horas de lunes a viernes, durante todo el año. A tal fin la CONCESIONARIA contará con un formulario preimpreso y numerado para que el USUARIO complete con sus datos, adjunte su presentación por escrito y/o documentación adicional si la tuviere, entregándole en ese acto una copia del mismo.
- b) **Telefónicamente:** A través de la línea de llamadas gratuitas de atención al usuario (0800-666-8353), que será atendida en forma personal por agentes del sector específico de Atención al Usuario de la CONCESIONARIA, en el horario de 9:00 horas a 17:00 horas de lunes a viernes, durante todo el año. Se podrá dar respuesta inmediata a las preguntas o cuestiones que se formulen o dar curso a la denuncia si el asunto planteado necesitase una investigación más amplia, en este caso se otorgará al USUARIO un número identificador

para su registraci3n y seguimiento del tr3mite.

c) Por correo: Por carta dirigida al domicilio de la Sede Comercial de la CONCESIONARIA, sita en Calle Reconquista N°575 de la Ciudad Aut3noma de Buenos Aires, debiendo incluirse en la misma los datos personales, sin omitir domicilio constituido, un n3mero de tel3fono de contacto, firma, aclaraci3n y n3mero de documento.

d) Por Internet: A la direcci3n de correo electr3nico habilitada por la CONCESIONARIA al efecto.

En todos los casos, la CONCESIONARIA deber3 dar un n3mero de reclamo a efectos de poder ser presentado ante el 3RGANO DE CONTROL. En caso de haber sido efectuada la reclamo por correo 3 correo electr3nico, la CONCESIONARIA enviar3 al USUARIO por el mismo medio y en un plazo no mayor a DOS (2) d3as, el n3mero de reclamo impartido al tr3mite.

ART3CULO 22.- CONDIC3N DE USUARIO: El presentante podr3 acreditar su condici3n de USUARIO, exhibiendo el ticket de peaje, o bien facilitado su fotocopia o consignado los datos identificatorios del mismo. En el caso de los USUARIOS exentos del pago de peaje de acuerdo a lo establecido por el presente Reglamento, o aquellos USUARIOS que hayan hecho uso de la Autopista sin haber atravesado ninguna Estaci3n de Peaje o de los USUARIOS involucrados en el supuesto previsto en el Art3culo 5 inc. f) del presente, ser3 suficiente la declaraci3n jurada del USUARIO de estar encuadrado en esa condici3n, la que deber3 contener como requisitos m3nimos, fecha y hora del hecho, recorrido efectuado, datos identificatorios del veh3culo utilizado y que el mismo se encuentra habilitado para circular de acuerdo a normas de tr3nsito en vigencia, y dem3s datos que el USUARIO considere convenientes o necesarios para dotar de verosimilitud a su declaraci3n.

ART3CULO 23.- PLAZOS: Todo reclamo interpuesta deber3 ser respondida por la CONCESIONARIA de ser posible en forma inmediata y hasta un plazo m3ximo de DIEZ (10) d3as contados desde la fecha de su interposici3n, salvo que la respuesta requiera de informes y evaluaciones que justifiquen una ampliaci3n de dicho plazo, circunstancia 3sta que deber3 ser puesta en conocimiento al presentante.

Las resoluciones que adopte la CONCESIONARIA con motivo de las presentaciones de los USUARIOS deber3n ser fundadas y notificadas con constancia de recepci3n.

La falta de respuesta en los plazos indicados dar3 derecho al USUARIO a considerar

denegado su pedido y lo habilitará a interponer su reclamo ante el ÓRGANO DE CONTROL. Es obligación de la CONCESIONARIA notificar al USUARIO de toda situación que requiera del mismo una respuesta o actividad, la que deberá realizarse por medio de una nota con comprobante de recepción o por cualquier otro medio fehaciente y en debido tiempo

ARTÍCULO 24.- CONCILIACION: Para los supuestos en que la situación planteada no constituyese una contravención, delito o cuasidelito, la CONCESIONARIA podrá proponer al USUARIO un acuerdo conciliatorio a fin de arribar a un arreglo que supere el conflicto. El acuerdo al que arriben las partes deberá ser notificado dentro de los DOS (2) días de suscripto al ÓRGANO DE CONTROL.

ARTÍCULO 25.- INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO CONCILIATORIO: El incumplimiento de la CONCESIONARIA al acuerdo conciliatorio, será considerado falta grave conforme lo prescripto en el presente Reglamento y el CONTRATO DE CONCESION.

ARTÍCULO 26.- VÍAS DE HECHO: La CONCESIONARIA deberá abstenerse de observar comportamientos que supongan vías de hecho lesivas de un derecho o garantía constitucional.

CAPÍTULO III - PROCEDIMIENTO ANTE EL ORGANO DE CONTROL

ARTÍCULO 27.- PRESUPUESTOS DEL PROCEDIMIENTO: Ante la denegación de la CONCESIONARIA o el silencio de la misma, habiendo transcurrido el plazo establecido en el Artículo 23 del presente Reglamento, o insatisfacción por la respuesta, los USUARIOS podrán deducir su reclamo ante el ÓRGANO DE CONTROL dentro del plazo de TREINTA (30) días.

El USUARIO deberá presentar copia del reclamo realizado ante la CONCESIONARIA, número de reclamo o trámite dado por la misma, y copia de su respuesta si la hubiera, y demás documentación que se vincule a la denuncia formulada, además de su datos personales, domicilio constituido, número de teléfono de contacto, firma, aclaración y número de documento.

ARTÍCULO 28.- DENUNCIA: Los USUARIOS podrán deducir su reclamo ante el ÓRGANO DE CONTROL por los siguientes medios:

30 In:

630



PERSONALMENTE: En la Sede del ÓRGANO DE CONTROL sita en Calle 122 N° 825, de La Plata, Provincia de Buenos Aires. En la presentación, el USUARIO deberá completar un formulario de denuncia debidamente numerado cuya copia que se le entregará en el mismo acto.

b) Por correo. Por carta dirigida al domicilio de la Sede del ÓRGANO DE CONTROL, sita en Calle 122 N° 825, de La Plata, Provincia de Buenos Aires.

c) Por Internet: A la dirección de correo electrónico habilitada por el ÓRGANO DE CONTROL al efecto (concesiones@vialidad.gba.gov.ar).

En estos últimos dos supuestos, el ORGANO DE CONTROL enviará al USUARIO por el mismo medio y en un plazo no mayor a DOS (2) días, el número de denuncia otorgado al trámite.

ARTÍCULO 29.- ANTECEDENTES DEL PROCEDIMIENTO: La CONCESIONARIA deberá entregar al ÓRGANO DE CONTROL toda la información que éste le solicite, con sus antecedentes y las explicaciones del caso, en un plazo de TRES (3) días desde que recibe el requerimiento.

ARTÍCULO 30.- REQUERIMIENTO PARA RESOLVER -- GESTIÓN CONCILIATORIA: El ÓRGANO DE CONTROL podrá iniciar gestiones conciliatorias frente a la CONCESIONARIA.

ARTÍCULO 31.- PLAZO PARA RESOLVER: El ÓRGANO DE CONTROL deberá decidir sobre un reclamo en particular, dentro de los TREINTA (30) días hábiles computados desde la presentación del USUARIO. En aquellos reclamos o denuncias que tengan implicancia regulatoria el ÓRGANO DE CONTROL deberá requerir la intervención de la AUTORIDAD REGULATORIA, en cuyo caso y cuando por la complejidad del asunto resultare necesaria una mayor sustanciación de informes, el ORGANO DE CONTROL podrá determinar la ampliación de dicho plazo por otro igual.

100
100
100

100



- ANEXO A -

MODELO DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA POR FALTA DE PAGO DEL PEAJE EN LA AUTOPISTA BUENOS AIRES - LA PLATA

....., D.N.I. N°, que exhibo,
domiciliado en, domicilio que dejo
constituido a todos los efectos del presente, reconozco que el día, a la hora,
conduciendo el vehículo, Patente N°, de propiedad de
....., que acredito con la
correspondiente cédula de automotor, he transpuesto la barrera de peaje sita en
....., sin pagar la tarifa correspondiente, reconociéndome
irrevocablemente por tanto, como deudor liso y llano de la concesionaria
....., por el importe de triple de la correspondiente tarifa
de peaje vigente, que asciende a un total de \$, obligándome a pagar el importe
así adeudado, en la aludida estación de peaje, en la sede social o cualquier otra estación de
peaje correspondiente a esta Concesionaria o medios electrónicos de pago a la cuenta
indicada por la Concesionaria, dentro de los TRES (3) días corridos de la fecha de la
presente, sin necesidad de intimación previa alguna, incurriendo en mora automática en
caso de no hacerlo, a partir de la cual reconozco asimismo deber, junto con el referido
importe total adeudado, un interés igual al cobrado por el BANCO DE LA PROVINCIA DE
BUENOS AIRES, en sus operaciones de descuento. El presente tiene carácter de
RECONOCIMIENTO DE DEUDA, con arreglo a lo dispuesto por el REGLAMENTO DEL
USUARIO de la AUTOPISTA BUENOS AIRES - LA PLATA, aprobado por Resolución N°
..... Asimismo, para el cobro del total adeudado más sus intereses, me someto
irrevocablemente a esos efectos a la Jurisdicción de los Tribunales Competentes de
....., con renuncia a toda otra jurisdicción. Suscribo el presente en la
aludida estación de peaje, en TRES (3) ejemplares, uno para la CONCESIONARIA, otro
para el Órgano de Control y el tercero para el Usuario, a losdías del mes de
..... de 20.....

