

ANEXO F

REGLAMENTO DEL USUARIO DEL  
SISTEMA VIAL INTEGRADO DEL ATLANTICO

INDICE

TÍTULO PRELIMINAR

ARTÍCULO 1º.- OBJETO

ARTÍCULO 2º.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 3º.- DEFINICIONES

ARTÍCULO 4º.- NORMATIVA APLICABLE. ORDEN DE PRELACIÓN

TÍTULO I – DEL USUARIO

**CAPÍTULO I – DERECHOS Y OBLIGACIONES**

ARTÍCULO 5º.- DE LOS DERECHOS DEL USUARIO

ARTÍCULO 6º.- CIRCULACIÓN

ARTÍCULO 7º.- DE LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO

**CAPÍTULO II – INFORMACIÓN AL USUARIO**

ARTÍCULO 8º.- INFORMACIÓN CENTRALIZADA

ARTÍCULO 9º.- LIBRO DE QUEJAS - SUGERENCIAS

ARTÍCULO 10.- LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA

ARTÍCULO 11.- INFORMES

TÍTULO II – DE LA CONCESIONARIA

**CAPÍTULO I – DERECHOS DE LA CONCESIONARIA**

ARTÍCULO 12.- DERECHOS DE LA CONCESIONARIA

**CAPÍTULO II – OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA**

ARTÍCULO 13.- OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

ARTÍCULO 14.- RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA

TÍTULO III – DEL PROCEDIMIENTO

**CAPÍTULO I – PRINCIPIOS GENERALES**

ARTÍCULO 15.- INFORMALISMO DEL PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 16.- PRESENTACIÓN

ARTÍCULO 17.- IMPULSO DE OFICIO

ARTÍCULO 18.- GRATUIDAD

ARTÍCULO 19.- COMPUTO DE PLAZOS

ARTÍCULO 20.- RÉGIMEN JURÍDICO DE LA CONCESIÓN

**CAPÍTULO II – PROCEDIMIENTO ANTE LA CONCESIONARIA**

ARTÍCULO 21.- CÓMO DIRIGIRSE A LA CONCESIONARIA

ARTÍCULO 22.- CONDICIÓN DE USUARIO

ARTÍCULO 23.- PLAZOS

ARTÍCULO 24.- CONCILIACIÓN

ARTÍCULO 25.- INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO CONCILIATORIO

ARTÍCULO 26.- VÍAS DE HECHO

**CAPÍTULO III – PROCEDIMIENTO ANTE EL ÓRGANO DE CONTROL**

ARTÍCULO 27.- PRESUPUESTOS DEL PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 28.- DENUNCIA

ARTÍCULO 29.- ANTECEDENTES DEL PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 30.- REQUERIMIENTO PARA RESOLVER – GESTIÓN  
CONCILIATORIA

ARTÍCULO 31.- PLAZO PARA RESOLVER

ANEXO A – MODELO DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA



## REGLAMENTO DEL USUARIO

### TÍTULO PRELIMINAR

**ARTÍCULO 1°.- OBJETO:** El presente Reglamento regula las actuaciones y el procedimiento a los que se sujetarán en el marco del CONTRATO DE CONCESION las relaciones entre la CONCESIONARIA y el USUARIO y de ambos ante el ÓRGANO DE CONTROL y la AUTORIDAD REGULATORIA.

**ARTÍCULO 2°.- ÁMBITO DE APLICACIÓN:** El ámbito de aplicación de este Reglamento es la Zona de Camino del SISTEMA VIAL INTEGRADO DEL ATLANTICO, comprendido en el corredor vial integrado por la **Ruta Provincial N° 2** entre la Ruta Provincial N° 36 (Partido de Berazategui) y el Km. 395,00 (Camet – Partido de Gral. Pueyrredón); la **Ruta Provincial N° 11** entre la Ruta Provincial N° 36 (Pipinas – Partido de Punta Indio) y la rotonda de Santa Clara del Mar (Partido de Mar Chiquita); la **Ruta Provincial N° 63** entre la Ruta Provincial N° 2 (Dolores) y la Ruta Provincial N° 11 (Esquina de Crotto - Partido de Tordillo); la **Ruta Provincial N° 56** entre la Ruta Provincial N° 11 (Gral. Conesa – Partido de Tordillo) y la **Ruta Provincial N° 74** (rotonda de Gral. Madariaga) y la Ruta Provincial N° 74 entre la Ruta Provincial N° 11 (Partido de Pinamar) y la progresiva Km 27.800 de la Ruta Provincial N° 74 (Partido de Gral. Madariaga); la **Ruta Provincial N° 36** entre la Ruta Provincial N° 2 (Partido de Berazategui) y la Ruta Provincial N° 11 (Pipinas – Partido de Punta Indio), con sus calzadas colectoras, todas las vinculaciones y obras accesorias.

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 del SISTEMA VIAL INTEGRADO DEL ATLANTICO;
- d) Los puentes y sus estructuras;
- e) El cantero central, en caso de haberlo;
- f) Las calles colectoras;

- g) Las banquinas, 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 y N° 26.363, sus normas reglamentarias y complementarias, como todo espacio afectado a la vía de circulación y sus instalaciones anexas, comprendido entre las propiedades frentistas.

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

**AUTORIDAD DE APLICACIÓN:** Es el MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PUBLICOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES.

**AUTORIDAD REGULATORIA:** Es la Unidad de Análisis Económico Regulatorio de 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.

**ORGANO DE CONTROL:** Es la SUBGERENCIA CONCESIONES DE LA DIRECCION DE VIALIDAD DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES.

**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 al Acta se produjo el día 1° de diciembre de 2016.

**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 y la Ley N° 26.363 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, 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 5°.- 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.

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. Las mismas serán interpuestas ante la CONCESIONARIA o a través de la línea telefónica gratuita, en este caso deberá ratificarse posteriormente por escrito.

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 mixto.

El número máximo de vehículos detenidos en una sola fila para el pago de peaje no podrá exceder en ningún caso los VEINTE (20) 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 CONCESION, 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 7°.- 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 trasponer 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.

Las personas que posean vehículos con la oblea de identificación para discapacitados, se registrarán por la Ley Provincial 13.952. Los usuarios discapacitados o los familiares a cargo que deseen tramitar el pase por los peajes, deberán presentar en las administraciones de las estaciones de peaje la siguiente documentación:

a) Certificado de discapacidad

b) Constancia de otorgamiento de la oblea identificatoria del Símbolo Internacional de Libre Tránsito y Estacionamiento

c) Cédula de identificación del vehículo (cédula verde)

Es condición necesaria la presencia de la persona discapacitada en el vehículo para utilizar este beneficio.

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

6) Las motocicletas que de acuerdo a la legislación aplicable, cumplan las condiciones requeridas para circular por autovías.

7) Los vehículos de ex soldados conscriptos y civiles que hubiesen participado en las acciones bélicas desarrolladas en el Teatro de Operaciones de Malvinas y aquellos que hubiesen entrado efectivamente en combate en las acciones bélicas desarrolladas en el Atlántico Sur, encuadrados en el marco de la Ley 14.486.

Para hacer efectiva la exención al pago del peaje, solamente para categoría 1 (autos y camionetas), de las personas ex-combatientes enmarcados en la Ley 14.486 deberán presentarse en las oficinas administrativas de cualquiera de las estaciones de peaje con la siguiente documentación:

a) Certificado emitido por el Instituto de Previsión Social de la Provincia de Buenos Aires en donde conste que son beneficiarios de la mencionada Ley.

b) DNI.



c) Cédula de Identificación de un (1) automóvil (tarjeta verde, preferentemente de su propiedad o con el que vaya a pasar habitualmente)

8) Serán exentos también al pago del peaje todos los usuarios de automóviles (CATEGORÍA 1) cuyos propietarios acrediten lo siguiente:

- a) En la Estación de Peaje de Samborombón: las personas que residan en forma permanente, propietarios lindantes a zona de camino o trabajen entre el km. 80 y 93 de la RP N° 2.
- b) En la Estación de Peaje de Maipú: las personas que residen en forma permanente, propietarios lindantes a zona de camino o trabajen entre el km. 263 y 273 de la RP N° 2 y los de residencia permanente en la localidad de Santo Domingo, ubicada sobre la RPN° 62 a 15 km. de la RPN° 2.
- c) En la Estación de Peaje de La Huella, km 240: las personas que residen en forma permanente, propietarios lindantes a zona de camino o trabajen entre el km. 230 y 250 y los de residencia permanente en las localidades de General Conesa y Villa Roch.
- d) En la Estación de Peaje de Gral. Madariaga, Km. 28 de RP N° 74: las personas que residen en forma permanente, propietarios lindantes a zona de camino o trabajen en la localidad de General Madariaga.
- e) En la Estación de Peaje Mar Chiquita Km. 483 de RP N° 11: las personas que residen en forma permanente, propietarios lindantes a zona de camino o trabajen en las localidades de Mar Chiquita, La Caleta, Mar de Cobo, Camet Norte y Santa Clara del Mar.

En todos los casos los usuarios alcanzados por este beneficio deberán gestionar su condición de exentos en la estación de peaje correspondiente.-

a. II) Tarifas diferenciales: Los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento se consideraran como valores máximos regulados que podrá cobrar la CONCESIONARIA.

A) USUARIOS CON TARIFA DIFERENCIAL: Para acceder al sistema de abonos locales (únicamente para CATEGORIA 1), el propietario del vehículo deberá tener residencia permanente y domicilio en una de las siguientes localidades y/o Partidos:

1) Samborombón (fuera de los límites establecidos como exentos), localidad de Chascomús o Lezama para acceder al abono de la Estación de Peaje Samborombón.

2) Localidades de Maipú y General Guido para acceder al abono de la Estación de Peaje de Maipú.

3) Partidos: Municipio de La Costa, Pinamar, Villa Gesell, Gral. Lavalle, Madariaga y Mar Chiquita para acceder al abono de las Estaciones de Peaje de La Huella, Mar Chiquita y Gral. Madariaga.

4) Se permitirá el acceso al abono a aquellas personas que residiendo en otros lugares, trabajen en algunas de las localidades mencionadas en los puntos 1), 2) y 3) y deban pasar por la estación de peaje para llegar a su trabajo.

Características y requerimientos para el abono:

5) El valor del abono local será el equivalente a diez (10) veces el valor de la tarifa CATEGORÍA 1 de la estación de peaje SAMBOROMBON lo que permitirá un máximo de doscientas (200) pasadas con un plazo máximo de ciento veinte (120) días corridos.

6) Cuando el abono haya caducado o esté próximo a hacerlo, el usuario podrá renovarlo bajo las mismas condiciones que se expresan en el punto anterior. No se permitirá el paso por la estación en calidad de abonado cuando el abono se encuentre vencido.

7) Se utilizará un dispositivo (TAG) que irá adherido al parabrisas del vehículo del lado interno. El paso por la estación se deberá realizar exclusivamente con dicho vehículo y por la vía habilitada a tal efecto, que estará señalizada convenientemente.

8) El TAG se otorgará sin cargo a los actuales abonados locales, que ya posean el dispositivo habilitante para el paso por la estación de peaje.

9) Documentación a presentar por el propietario del vehículo:

a) Fotocopias de: Documento de Identidad y Licencia de Conductor, con domicilio en algunas de la Localidades mencionadas.

b) Fotocopia de Cédula de Identificación del Automotor, a nombre del solicitante.

c) En casos excepcionales, debidamente justificados, se aceptará un boleto de compra venta legalizado.

d) En caso que el solicitante trabaje en las localidades comprendidas, deberá acreditarlo mediante la presentación de un certificado.

e) La documentación solicitada deberá ser actualizada por el usuario anualmente.

10) El abono será extendido para el vehículo que el solicitante declare, no pudiendo utilizarse en otro vehículo.

11) Todo trámite vinculado deberá ser efectuado por el titular.

12) Si debido a pérdida, robo, cambio de vehículo, etc, el usuario requiriera un nuevo TAG, deberá abonar el valor del mismo.

13) Cualquier falla o deterioro del TAG por razones no imputables a la empresa concesionaria que implique la reposición del mismo, dará lugar al pago por parte del usuario.

B) TARIFA BONIFICADA: La tarifa bonificada se aplica a la tarifa básica correspondiente a la Categoría 1, a través de una bonificación selectiva durante el periodo de temporada baja, entre las 12 horas de los días lunes y las 12 horas de los días viernes, excepto los días feriados y fines de semana largos en que se aplicará la tarifa básica desde las 12 horas del día laborable inmediato anterior hasta las 12 horas del día laborable inmediato posterior.

La temporada baja tendrá comienzo el primer día hábil posterior a la culminación de la Semana Santa y se extenderá al 15 de diciembre de cada año, excepto vacaciones de invierno.

Podrá la AUTORIDAD DE APLICACIÓN aprobar tarifas para hora pico y no pico, de acuerdo a las circunstancias del tránsito.

La CONCESIONARIA podrá además, aplicar otras tarifas inferiores a las máximas establecidas en cada Estación de Peaje, mediante bonificaciones, como también por 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. Únicamente se podrá deber a falta de cambio. La rebaja tarifaria adoptada no generará, en ningún caso, derecho a

reclamo alguno por parte de la CONCESIONARIA al CONCEDENTE, vinculado en la disminución de sus ingresos.

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, cartelería, 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 cada Estación de Peaje, 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), que a criterio de AUBASA podrá ser la misma que utiliza para la prestación del servicio en otra concesión vial a su cargo.

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 8 a 20 horas de lunes a viernes, durante todo el año.

Este Servicio deberá estar suficientemente difundido con cartelería informativa dispuesta a lo largo de todo el SISTEMA VIAL INTEGRADO DEL ATLANTICO, 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 ORGANO DE CONTROL. La información de dicha Base de Datos deberá ser remitida al ORGANO DE CONTROL digitalmente o por correo electrónico cada QUINCE (15) días.

Esta línea en modo alguno sustituirá al Libro de Quejas y Sugerencias como medio idóneo de formulación del reclamo y 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 identificatorio para su registración y seguimiento del trámite, en este caso deberá ratificarse posteriormente por escrito.

**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: A través de los Postes S.O.S. instalados y hasta tanto se disponga de un mecanismo que lo reemplace para la misma finalidad, Asterisco Celular las 24 horas del día durante todo el año y, la Línea gratuita de Atención al Usuario en el horario establecido en el artículo 10 del presente Reglamento y, 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.

ii. 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 ÓRGANO 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 hasta el Hospital Público más próximo, donde pueda ser atendida la complejidad del caso.

- Las bases de operaciones de los servicios de ambulancias deberán ubicarse en lugares estratégicos del SISTEMA VIAL INTEGRADO DEL ATLÁNTICO, de acuerdo a lo indicado en el PLIEGO TECNICO PARTICULAR y preferentemente se apostarán en los centros urbanos de mayor importancia y deberán cubrir la totalidad de la misma. Las Bases de operaciones no deberán estar distanciadas más de 80 km. en temporadas altas (vacaciones de verano, vacaciones de invierno, semana santa y fines de semana largos) y más de 95 Km. en temporadas bajas.

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 ORGANO 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 ÓRGANO 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 y la jurisdicción en la que se haya producido

### 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 del SISTEMA VIAL INTEGRADO DEL ATLANTICO 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 del SISTEMA VIAL INTEGRADO DEL ATLANTICO.

### 4) Centro de atención de emergencias (CAE)

Para aumentar la rapidez de intervención de los auxilios y la seguridad de los usuarios que circulen por el SISTEMA VIAL INTEGRADO DEL ATLANTICO, la CONCESIONARIA organizará un CENTRO DE ATENCION DE EMERGENCIAS (CAE), como puesto centralizador de llamados, con tecnología de última generación, en permanente funcionamiento las 24 horas los 365 días del año, cuyo operador atenderá los llamados de los usuarios 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 establecerá un diálogo con el usuario que permitirá evaluar la ubicación, la magnitud del accidente e iniciar los auxilios correspondientes en forma proporcional a la gravedad del mismo.

5) Móviles de Seguridad Vial.

La CONCESIONARIA deberá contar 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, en cada Estación de Peaje. Para lograr un servicio eficiente a los usuarios y atento la extensión del SISTEMA VIAL, deberá contar como mínimo con DOCE (12) vehículos.

Los móviles de seguridad vial deberán contar con Sistema GPS con acceso on line para el ORGANO DE CONTROL y la AUTORIDAD REGULATORIA, 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 recorridas y relevamientos de rutina. Los móviles de seguridad vial intervendrán cuando se detecte la presencia de animales sueltos en el SISTEMA VIAL INTEGRADO DEL ATLANTICO, 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, \*788): La CONCESIONARIA podrá utilizar el mismo número habilitado para la Autopista Buenos Aires - La Plata y/o el de cualquier otra concesión vial a cargo de la CONCESIONARIA. Dicho servicio deberá estar suficientemente difundido con cartelera informativa profusa (que explicita la prestataria telefónica) dispuesta a lo largo del SISTEMA VIAL INTEGRADO DEL ATLANTICO, incluyendo Estaciones de Peaje, y mediante su impresión en la parte posterior de los tickets de peaje.

Funcionará en forma permanente las 24 horas los 365 días del año, el operador que atiende los llamados de los usuarios personalmente -en línea-, deberá evaluar la naturaleza del accidente y de la organización de los auxilios y primeros procedimientos.



Los convenios suscriptos con las empresas de telefonía celular, deberán ponerse en conocimiento del **ORGANO DE CONTROL y DE LA AUTORIDAD REGULATORIA**.

Para ello deberá asegurar que exista cobertura de red de telefonía móvil en toda la Zona de Concesión, debiendo en toda circunstancia dotar a la misma de las antenas que resulten necesarias para poder brindar adecuadamente el servicio de emergencia.

b) Línea gratuita para Atención al Usuario: La **CONCESIONARIA** deberá habilitar una línea de llamadas gratuitas de atención al usuario (0800), que a criterio de **AUBASA** podrá ser la misma que utiliza para la prestación del servicio en otra concesión vial a su cargo. Dicho servicio será atendido en forma personal, por agentes del sector específico de Atención al Usuario de la **CONCESIONARIA**, en el horario de 8 a 20 horas de lunes a viernes, durante todo el año. Este Servicio deberá estar suficientemente difundido con cartelera informativa dispuesta a lo largo de todo el **SISTEMA VIAL INTEGRADO DEL ATLANTICO**, 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 **ORGANO DE CONTROL**. La información de dicha Base de Datos deberá ser remitida al **ORGANO DE CONTROL** digitalmente o por correo electrónico cada **QUINCE (15) días**.

Esta línea en modo alguno sustituirá al Libro de Quejas y Sugerencias como medio idóneo de formulación del reclamo y 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 identificatorio 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**.

8) Baños Públicos en las Estaciones de Peaje.

## **II) Con carácter oneroso**

1) Servicio de mecánica ligera y de remolque con excepción de lo previsto en el apartado q) punto 3 del presente.

2) Otros servicios que la CONCESIONARIA decidiera brindar a los usuarios de la Autovía.

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 indicados 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 CONCESION 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, su reglamentación y modificatorias, 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 las Oficinas de Atención al Usuario de la CONCESIONARIA ubicadas cada Estación de Peaje en el horario de 8 a 20 horas de lunes a viernes, durante todo el año y, en la Sede Comercial de la CONCESIONARIA, sita en calle 46 N° 561, Piso 9 (CP1900), La Plata, Buenos Aires, en el horario de 8 a 18 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), que será atendida en forma personal por agentes del sector específico de Atención al Usuario de la CONCESIONARIA, en el horario de 8 a 20 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 registración y seguimiento del trámite, en este caso deberá ratificarse posteriormente por escrito.

c) Por correo: Por carta dirigida al domicilio de la Sede Comercial de la CONCESIONARIA, sita en calle 46 N° 561, Piso 9 (CP1900), La Plata, Buenos Aires, debiendo incluirse en la misma los datos personales, sin omitir domicilio constituido, un número de teléfono de contacto, firma, aclaración y número de documento.

d) Por Internet: A la dirección de correo electrónico habilitada por la CONCESIONARIA al efecto.

En todos los casos, la CONCESIONARIA deberá dar un número de reclamo a efectos de poder ser presentado ante el ÓRGANO DE CONTROL. En caso de haber sido efectuado el reclamo por correo ó correo electrónico, la CONCESIONARIA enviará al USUARIO por el mismo medio y en un plazo no mayor a DOS (2) días, el número de reclamo impartido al trámite.

**ARTÍCULO 22.- CONDICIÓN DE USUARIO:** El presentante podrá acreditar su condición de USUARIO, exhibiendo el ticket de peaje, o bien facilitando 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 del SISTEMA VIAL INTEGRADO DEL ATLANTICO sin haber atravesado ninguna Estación de Peaje o de los USUARIOS involucrados en el supuesto previsto en el Artículo 5 inc. f) del presente, será suficiente la declaración jurada del USUARIO de estar encuadrado en esa condición, la que deberá contener como requisitos mínimos, fecha y hora del hecho, recorrido efectuado, datos identificatorios del vehículo utilizado y que el mismo se encuentra habilitado para circular de acuerdo a normas de tránsito en vigencia, y demás datos que el USUARIO considere convenientes o necesarios para dotar de verosimilitud a su declaración.

**ARTÍCULO 23.- PLAZOS:** Todo reclamo interpuesto deberá ser respondido por la CONCESIONARIA de ser posible en forma inmediata y hasta un plazo máximo de DIEZ (10) días contados desde la fecha de su interposición, salvo que la respuesta requiera de informes y evaluaciones que justifiquen una ampliación de

dicho plazo, circunstancia ésta que deberá ser puesta en conocimiento al presentante.

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

La falta de respuesta en los plazos indicados dará 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:

- a) 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](mailto: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.- GESTIÓN CONCILIATORIA:** El ÓRGANO DE CONTROL podrá iniciar gestiones conciliatorias frente a la CONCESIONARIA.

**ARTÍCULO 31.- ANALISIS – NOTIFICACION – DESCARGO – RESOLUCION AUTORIDAD DE APLICACIÓN:** Cumplido el plazo establecido en el artículo 29, el ORGANO DE CONTROL deberá analizar el caso y, en caso de corresponder, dará traslado a la CONCESIONARIA por escrito de las circunstancias de hecho que se le imputan y de la norma presuntamente infringida, para que en el plazo de DIEZ (10) días de notificada presente descargo.

En aquellos reclamos o denuncias que tengan implicancia regulatoria el ÓRGANO DE CONTROL deberá requerir la intervención de la AUTORIDAD REGULATORIA.

Recibido el descargo o vencido el plazo establecido, el ORGANO DE CONTROL remitirá las actuaciones al instructor sumariante.

El instructor sumariante designado por la AUTORIDAD DE APLICACION, ordenará todas las medidas que estime necesarias para la dilucidación de los hechos.

Formulado el descargo, vencido el término para hacerlo, o concluido el período probatorio, el instructor previo dictamen jurídico y técnico en caso de ser necesario, elevará las actuaciones al Ministro de Infraestructura y Servicios Públicos en su carácter de AUTORIDAD DE APLICACION, con un proyecto de resolución que propicie el dictado de la resolución final que estime corresponder.

El Ministro de Infraestructura y Servicios Públicos en su carácter de AUTORIDAD DE APLICACION, previa intervención de los Organismos de Asesoramiento y Control, resolverá mediante acto fundado, en un plazo de TREINTA (30) días prorrogables por igual período, la aplicación de la sanción respectiva o el archivo de las actuaciones por falta de mérito.



- ANEXO A del Reglamento del USUARIO -

MODELO DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA POR FALTA DE PAGO DEL  
PEAJE EN EL SISTEMA VIAL INTEGRADO DEL ATLANTICO

....., 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 del 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 del SISTEMA VIAL INTEGRADO DEL ATLANTICO  
aprobado por Decreto N° 3/17. Asimismo, para el cobro del total adeudado más sus  
intereses, me someto irrevocablemente a esos efectos a la Jurisdicción de los Tribunales  
Contencioso Administrativo de los Departamentos Judiciales competentes de acuerdo a  
donde se haya producido el hecho, con renuncia a todo otro fuero y 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 los .....días del mes de ..... de 20.....

