

Art. 2º — Comuníquese, publíquese, dése al a Dirección Nacional de Registro Oficial y archívese.

ANEXO I

Resolución 170/96 *
OBRAS PÚBLICAS

Apruébase el Reglamento del Usuario para el Acceso Norte

VISTO, el Expediente N° 058/96 del Registro del Órgano de Control de las Concesiones de la Red de Accesos a la Ciudad de Buenos Aires (OCRABA) de la Secretaría de Obras Públicas, el Decreto 1994 del 23 de setiembre de 1993, y

CONSIDERANDO:

Que mediante el Decreto N° 1167 del 15 de julio de 1994 se aprobó el Contrato de Concesión de Obra Pública para la construcción, mejora, reparación, conservación, mantenimiento, administración y explotación del Acceso Norte a la Ciudad de Buenos Aires.

Que el Decreto N° 1994 del 23 de setiembre de 1993 aprobó el reglamento administrativo regulatorio de las prestaciones, la fiscalización y control y protección al usuario y a los bienes del Estado —Marco Regulatorio— de las Concesiones de Obra Pública por peaje para la Red de Accesos a la Ciudad de Buenos Aires.

Que el artículo 16 del mencionado Marco Regulatorio dispone que el Órgano de Control de las Concesiones de la Red de Accesos a la Ciudad de Buenos Aires debe elevar a la Secretaría de Obras Públicas para su aprobación un Reglamento del Usuario que habrá de regir para los Accesos a la Ciudad de Buenos Aires.

Que el proyecto elevado por el Órgano de Control de las Concesiones de la Red de Accesos a la Ciudad de Buenos Aires respeta cabalmente las pautas establecidas en el artículo 18 del Marco Regulatorio, toda vez que contiene los lineamientos básicos de circulación en los accesos y utilización de los servicios que se presten en los mismos, regulando los trámites y reclamaciones de los usuarios de conformidad a las previsiones del Capítulo IV del Reglamento mencionado.

Que el proyecto elevado ha receptado asimismo los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia en los procedimientos establecidos para la presentación y tratamiento de los reclamos de los usuarios.

Que el suscripto es competente para el dictado del presente en virtud de lo dispuesto en el art. 16, inc. b) del Decreto N° 1994 del 23 de setiembre de 1993.

Por ello

El secretario de Obras Públicas
resuelve:

Artículo 1º — Apruébase el Reglamento del Usuario para el Acceso Norte que, en copia autenticada y como Anexo I, forma parte de la presente Resolución.

* Del 24/6/96; B.O.: 5/7/96.

RED DE ACCESOS A LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

“ACCESO NORTE”

REGLAMENTO DEL USUARIO

Formulario de denuncia ante OCRABA

Nº de trámite:

I- Fecha de presentación

II- Datos del denunciante

Apellido

Nombre

Nº de documento

Domicilio particular

Localidad

Código Postal

Teléfono

Categoría de usuario con o sin peaje

Datos del vehículo (accidente):

Número de ticket de peaje o de trasponder:

III- Interés en virtud del cual concurre

Personal o institucional (tachar lo que no corresponda)

Nombre de la institución que representa

Domicilio

Localidad Código Postal

Teléfono

Cargo que desempeña

Documentos por lo que acredita personería invocada

IV- Motivo de la presentación (reseña del asunto, expresando la queja)**V- Datos del trámite ante la concesionaria**

“Formulario A” N°

Fecha de iniciación:

Trámite que se le imprimió:

Otros datos:

VI- Trámite que se le imprime a la denuncia

Firma - Aclaración de firma del responsable de OCRABA

INDICE**TÍTULO PRELIMINAR**

Art. 1° — Objeto
 Art. 2° — Ámbito
 Art. 3° — Definiciones

**TÍTULO I
DEL USUARIO****CAPÍTULO I: Derechos y obligaciones**

Art. 4° — De los derechos del usuario
 Art. 5° — Circulación
 Art. 6° — Áreas de servicio

CAPÍTULO II: Información al usuario

Art. 7° — Deber de información
 Art. 8° — Subgerencias - Libro de quejas
 Art. 9° — Folletos
 Art. 10 — Informes

CAPÍTULO III: Obligaciones del usuario

Art. 11 — Pagos
 Art. 12 — Conducta debida
 Art. 13 — Abstenciones
 Art. 14 — Reparación de daños
 Art. 15 — Falta de pago del peaje - Exceso de carga
 Art. 16 — Reconocimiento de deuda

**TÍTULO II
DEL CONCESIONARIO****CAPÍTULO I: Derechos de la concesionaria**

Art. 17 — Derechos

CAPÍTULO II: Obligaciones de la concesionaria

Art. 18 — Deberes

**TÍTULO III
DEL PROCEDIMIENTO****CAPÍTULO I: Principios generales**

Art. 19 — Informalismo
 Art. 20 — Presentación
 Art. 21 — Impulso de oficio
 Art. 22 — Gratuidad
 Art. 23 — Normativa aplicable

CAPÍTULO II: Procedimiento ante la concesionaria

Art. 24 — Cómo dirigirse a la concesionaria
 Art. 25 — Formulario
 Art. 26 — Condición de usuario
 Art. 27 — Plazos
 Art. 28 — Expediente

Art. 29 — Conciliación
 Art. 30 — Notificación necesaria
 Art. 31 — Vías de hecho

CAPÍTULO III: Procedimiento ante el OCRABA

Art. 32 — Plazo
 Art. 33 — Trámite
 Art. 34 — Antecedentes
 Art. 35 — Requerimiento para resolver
 Art. 36 — Plazo para resolver

TÍTULO PRELIMINAR

Art. 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 los usuarios y de ambos ante el OCRABA.

Art. 2º - Ambito — El ámbito territorial de aplicación de este reglamento es la “zona de camino del acceso norte”, y comprende:

Ruta A-001: Avenida General Paz	
Tramo: Puente de La Noria-Empalme con Acceso Oeste	9,060 km
Tramo: Intercambiador con Acceso Oeste	2,240 km
Tramo: Empalme con Acceso Oeste: Empalme con Acceso Norte	8,550 km
Tramo: Intercambiador con Acceso Norte	2.020 km
Tramo: Empalme con Acceso Norte-Empalme con Avdas. Lugones y Cantilo	2,245 km
Ruta A-003: Ramal Tigre	
Tramo: Empalme Ruta Nacional N° 9-Avda. Dardo Rocha y Ramal a calle Virrey Liniers	8,820 km
Ruta N° 7	
Tramo: Intercambiador de Avda. Gral. Paz con Acceso Oeste (07,40 km Superposición con AU6 y 0,560 km De superposición con Ruta Nac. N° 7)	1,300 km
Ruta N° 8: Ramal a Pilar	
Tramo: Empalme Ruta Nac. N° 9 – Pilar	24,400 km
Ruta N° 9: Acceso Norte	
Tramo: Empalme Avda. General Paz- Avda. B. M. Márquez	
Sección I: Intercambiador con Avda. Gral. Paz	0,730 km
Sección II: Calle Lavalle – Calle Gob. Ugarte	2,300 km
Sección III: Calle Gob. Ugarte – Avda. M. Márquez	4,220 km
Tramo: Av. B.M. Márquez – Río de la Reconquista	

Sección I: Intercambiador con Avda. M. Márquez	1,740 km
Sección II: Calle El Zorzal – Camino de la Loma (Morón-San Fernando)	2,290 km
Sección III: Intercambiador con Camino del Buen Ayre y Río de la Reconquista	1,720 km
Tramo: Río de la Reconquista – Empalme con Ruta Nacional N° 8	6,500 km
Tramo Empalme Ruta Nacional N° 8 – Empalme Acceso al Puerto de Campana	41,800 km

El ámbito físico, en particular, está integrado por:

- El acceso propiamente dicho;
- Los puestos móviles de control de cargas;
- Las áreas de cobro de peaje;
- Las instalaciones cedidas en comodato;
- Los distribuidores o intercambiadores y ramales de acceso y salida de la autopista en la zona de afectación del acceso concesionado,
- Los puentes y sus estructuras;
- El cantero central, en caso de haberlo;
- Las calzadas principales con peaje y sin peaje;
- Las calles colectoras frentistas;
- Las banquinas, alcantarillas y los terrenos adyacentes dentro de la zona de camino definida por la Ley Nacional de Tránsito 24.449 promulgada el 16 de febrero de 1995, como todo espacio afectado a la vía de circulación y sus instalaciones anexas, comprendido entre las propiedades frentistas.

Art. 3º - Definiciones — A los efectos del presente reglamento se entiende por:

Acceso: Es la unidad definida y delimitada en el art. 2º del presente reglamento, y en el contrato de concesión aprobado mediante Dec. 1167/94.

OCRABA (Órgano de Control de las Concesiones de la Red de Accesos a la Ciudad de Buenos Aires): Ente de supervisión, inspección, auditoría y seguimiento del cumplimiento de los contratos de concesión de obra pública de la Red de Accesos a la Ciudad de Buenos Aires, creado por el Dec. 1994/93.

Concesionaria: Es la empresa concesionaria vial “Autopistas del Sol S.A.”.

Usuario o usuarios: La o las personas físicas o jurídicas que hagan uso de las zonas comprendidas en la concesión y las áreas de servicios.

Usuarios con peaje: Son aquellos usuarios que circulan por calzadas sujetas al pago del peaje y que hayan abonado la tarifa de peaje correspondiente.

Usuarios sin peaje: Son aquellos usuarios que circulan por calzadas no sujetas al pago de peaje.

CEPAU (Centro Permanente de Atención al Usuario): Integrado por una guardia telefónica de atención continua y una guardia técnica permanente (personal, automotores y maquinarias destinadas al despeje de calzada).

Autoridad de aplicación: La autoridad de aplicación del presente reglamento es el OCRABA, que se encuentra facultado para aplicar ante el incumplimiento por parte de la concesionaria de las obligaciones que debe asumir en virtud del mismo, las sanciones previstas en el contrato de concesión, en el marco regulatorio y en el régimen de infracciones y sanciones. El OCRABA será competente para resolver en sede administrativa y en la instancia indicada en este reglamento los reclamos y denuncias de los usuarios.

Marco regulatorio: Reglamento administrativo de las prestaciones, la fiscalización y control y la protección al usuario y a los bienes del Estado –marco regulatorio– Red de accesos a la Ciudad de Buenos Aires (Dec. 1994/93).

TÍTULO I DEL USUARIO

CAPÍTULO I: Derechos y obligaciones

Art. 4º - De los derechos del usuario — Los usuarios del acceso tienen los siguientes derechos:

a) Circular por el acceso concesionado y utilizar los bienes y servicios comprendidos en la concesión conforme las normas del contrato de concesión que distingue entre calzadas con peaje y calzadas sin peaje, y de acuerdo con la pautas establecidas en el presente reglamento. No podrá prohibirse dicho uso a persona física o jurídica alguna, siempre que cumpla con las normas vigentes.

b) Que la concesionaria vele por su seguridad, de conformidad con las obligaciones contractuales.

c) Que se le brinden los servicios dentro del nivel de calidad previsto contractualmente, pudiendo reclamar ante los mismos si así no sucediera.

d) Recibir información general sobre los servicios que la concesionaria preste a fin de poder utilizarlos integralmente. Ésta deberá proporcionar a los usuarios información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios, y hacerles conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

e) Ser tratado por la concesionaria con cortesía, corrección y diligencia en dependencias especializadas de atención, y a obtener respuesta adecuada.

f) Deducir ante la concesionaria pedidos de informes, reclamos y formular denuncias sobre asuntos relacionados con el contrato de concesión. En caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la concesionaria a los reclamos del usuario en los plazos fijados, tendrá derecho de queja ante el OCRABA, según lo establecido en el presente reglamento.

g) Tomar conocimiento de las planillas de “Registro Ambiental” que llevará el OCRABA.

Art. 5º - Circulación — Las zonas de camino concesionadas deberán estar liberadas al uso público generalizado, sin restricción ni discriminación alguna de circulación, salvo las que surjan de lo establecido en el contrato de concesión para los usuarios con peaje y usuarios sin peaje, por la Ley Nacional de Tránsito 24.449, y sus normas reglamentarias y complementarias; las normas viales relativas a los pesos y medidas autorizados; las relativas al transporte de sustancias peligrosas, las establecidas en el presente reglamento de explotación, las que surjan del contrato de concesión y las normas que modifiquen o sustituyan las precedentemente citadas.

Hasta tanto la provincia de Buenos Aires se adhiera a la Ley Nacional de Tránsito 24.449, podrá ser de aplicación la Ley de Tránsito de la Provincia de Buenos Aires y su reglamentación por la autoridad competente.

Art. 6º - Areas de servicio — El uso de las áreas de servicio será únicamente condicionado a las pautas establecidas sobre el particular en el reglamento de explotación respectivo, que no podrá contener exclusiones del principio de uso generalizado enunciado en el artículo

precedente que resulten arbitrarias o irrazonables.

CAPÍTULO II: Información al usuario

Art. 7º - Información centralizada — La concesionaria deberá organizar funcionalmente sus dependencias a fin de establecer un soporte administrativo integral que permita centralizar la atención y la información sobre los usuarios del acceso concesionado, debiendo asegurar la existencia, en cada estación de peaje, de un encargado para la atención de los mismos.

Art. 8º - Sugerencias - Libro de quejas — En la sede central de la concesionaria y las estaciones de peaje deberán tener a disposición del usuario —en lugares de fácil acceso— un buzón de sugerencias a fin de que los mismos manifiesten sus inquietudes respecto del trato recibido, la calidad o deficiencia del servicio, etc.; y un libro de quejas donde los usuarios denuncien las irregularidades del servicio, las deficiencias de las obras o instalaciones, y toda otra inquietud que desee informar a las autoridades. La concesionaria deberá poner en conocimiento del OCRABA todo dato, información o denuncia asentada en libro de quejas dentro de los siete (7) días desde que hubiere sido formulada.

Art. 9º - Folletos — La concesionaria pondrá a disposición de los usuarios, en su sede central y en las estaciones de peaje, y distribuirá en forma gratuita, folletos informativos acerca de los temas de su interés.

Art. 10 - Deber de informar — La concesionaria deberá presentar al OCRABA un informe mensual y un resumen anual relativos a la atención de los usuarios (número, naturaleza de la gestión, tipo de usuario, etc.) y el trámite impartido a los reclamos y denuncias realizadas por los mismos a través del libro de quejas y buzón de sugerencias.

CAPÍTULO III: Obligaciones del usuario

Art. 11 - Pagos — El usuario con peaje deberá abonar la tarifa de peaje pertinente y los usuarios aquellas sumas que corresponda por el uso de las áreas de servicio y prestaciones complementarias onerosas, de acuerdo con las previsiones contenidas en el reglamento de explotación.

Art. 12 - Conducta debida — Los usuarios deberán utilizar las zonas concesionadas respetando lo dispuesto por la Ley Nacional de Tránsito 24.449, sus normas reglamentarias y complementarias; las normas viales relativas a los pesos y medidas autorizados; las relativas al transporte de sustancias peligrosas, las establecidas en el presente reglamento de explotación, las que surjan del contrato de concesión, y las normas que modifiquen o sustituyan las precedentemente citadas. Asimismo deberá respetar las recomendaciones dadas por las entidades de seguridad y la concesionaria en uso del poder de policía que se le delegue.

Hasta tanto la provincia de Buenos Aires se adhiera a la Ley Nacional de Tránsito 24.449, podrá ser aplicación la Ley de Tránsito de la Provincia de Buenos Aires y su reglamentación por la autoridad competente.

En todos los casos, los usuarios deberán actuar con cuidado y previsión, evitando causar daños a las instalaciones.

Art. 13 - Abstenciones — El usuario deberá abstenerse de formular denuncias infundadas

o requerir el servicio permanente de emergencia si no existiera causa para ello.

Art. 14 - Reparación de daños — El usuario deberá resarcir los daños y perjuicios que produzca a los bienes comprendidos en la concesión.

Art. 15 - Falta de pago del peaje - Exceso de carga — El usuario incurso en falta de pago del peaje y en exceso de carga deberá proceder a abonar los recargos previstos por el art. 57 de la Ley Nacional de Tránsito 24.449 y su reglamentación.

Art. 16 - Reconocimiento de deuda — El usuario deberá proceder a la firma del reconocimiento de deuda en los términos que disponga el reglamento de explotación, para el caso que no abonare el peaje por indisponibilidad de dinero.

TÍTULO II DE LA CONCESIONARIA

CAPÍTULO I: Derechos de la concesionaria

Art. 17 - Derechos — Son derechos de la concesionaria:

- a) Ejercer el control y custodia sobre el “Acceso Norte”, y sus accesorios, conforme se define en el art. 2º del presente.
- b) Percibir del usuario con peaje el peaje y sus eventuales recargos en las calzadas sujetas al pago del mismo, como así también percibir de los usuarios las sumas correspondientes a los servicios onerosos que preste.
- c) Percibir los ingresos derivados de las áreas de servicio conforme lo previsto en el contrato de concesión.
- d) Percibir los conceptos que autorizan las normas vigentes por circulación de vehículos especiales y transporte de cargas peligrosas, de conformidad al contrato de concesión.

CAPÍTULO II: Obligaciones de la concesionaria

Art. 18 - Deberes — Son deberes de la concesionaria:

- a) Adoptar durante la vigencia del contrato respectivo todas las medidas que fueren necesarias implementar para evitar daños a los bienes, a las obras que se ejecuten y/o exploten, y a las personas que las utilicen.
- b) Mantener el CEPAU, el cual deberá contar con una guardia permanente de personal idóneo y equipo, que permitan actuar sin demora ante los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, situaciones de emergencia o que su tratamiento no admita dilación, adoptando las medidas adecuadas que resulten necesarias para la seguridad de los usuarios y sus bienes conforme los alcances mencionados en el contrato de concesión, los bienes del Estado y la reanudación con la mayor celeridad posible del tránsito y uso de la zona concesionada. Asimismo contará con una línea telefónica de atención permanente para la denuncia de las situaciones antes referidas y con personal administrativo permanente.
- c) Habilitar en sede central oficinas de atención al usuario con personal competente en las que puedan ser recibidas y tramitadas las consultas, denuncias y reclamos de los usuarios. Para cuestiones de trámites normales el horario de atención a los usuarios será de 10 horas a 17:30 horas los días hábiles. Para emergencias o cuestiones que no admitan dilación deberán

ser atendidos en forma permanente en el CEPAU.

d) Dotar al CEPAU de un número suficiente de líneas telefónicas para satisfacer las necesidades que surjan de su cometido.

e) Recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, denuncias y reclamos deducidos por los usuarios, debiendo en forma inmediata dar inicio al trámite que corresponda cuando las presentaciones que efectúe el usuario así lo requiera, realizando las gestiones necesarias para su resolución, e informando sobre el resultado del mismo al recurrente. Asimismo deberá suministrar información general sobre los servicios que se presten.

f) Registrar los reclamos que reciba en forma numérica, cronológica, alfabética, centralizada y sistematizada, al que tendrá acceso OCRABA en ejercicio de sus facultades de control. Dicho registro deberá individualizar los trámites realizados por los usuarios, la resolución adoptada y la información que fundamenta a esta última.

g) Instalar el CEPAU en la sede central de la concesionaria.

h) Prestar por sí o a través de terceros bajo responsabilidad de la concesionaria a los usuarios en forma gratuita y durante el plazo de la concesión, en condiciones higiénicas brindando confort y protección a los usuarios los siguientes servicios:

1. Primeros auxilios y transporte sanitario a usuarios lesionados en accidentes de tránsito. El auxilio deberá prestarse con celeridad y en forma ininterrumpida.

Las ambulancias deberán ser modernas, contar con equipamiento médico de mediana complejidad y estar dotadas de señales acústicas, luminosas y radio y/o telefonía celular.

2. Servicios de extinción de incendio que se produzcan por cualquier causa (accidentes automovilísticos, áreas forestadas, instalaciones, etc.).

3. Servicios de remolques o grúas para despeje de las calzadas de vehículos inmovilizados o accidentados.

4. Sistema de telefonía o postes parlantes para que los usuarios soliciten auxilio en casos de percances o accidentes.

5. Baños públicos.

En lo referente a los servicios que se citan en los aparts. 1, 2 y 3 no se exigirá la permanencia de equipos y personal en el acceso, pero la concesionaria deberá tomar los recaudos para que los mismos se presten con la premura que las circunstancias exijan en cada caso.

i) Ofrecer en forma onerosa los siguientes servicios:

1. Servicios de mecánica ligera y remolque hasta por lo menos cualquiera de las salidas del acceso, para vehículos detenidos por desperfectos técnicos.

2. Instalación de teléfonos públicos en lugares apropiados y de fácil acceso para los usuarios.

3. Otros servicios que el concesionario decida brindar al usuario, previa aprobación por OCRABA.

Los servicios indicados en el inc. h) así como los indicados en el presente inciso no se brindarán en las calles colectoras frentistas del acceso.

De conformidad a lo señalado en el contrato de concesión, el servicio contra incendios deberá cubrir a la totalidad de los bienes existentes o que se instalen dentro de la zona de camino.

j) Ante denuncias de los usuarios relativas a situaciones que podrían comprometer la seguridad del uso de la zona concesionada deberá tomar inmediatamente las medidas pertinentes a los efectos de restablecer la seguridad amenazada, dando inmediata intervención a las autoridades competentes.

k) Cumplir y hacer cumplir, cuando correspondiere por intermedio de la autoridad pública competente, la Ley Nacional de Tránsito 24.449, sus normas reglamentarias y complementarias; las normas viales relativas a los pesos y medidas autorizados; las relativas al transporte de

sustancias peligrosas, las establecidas en el presente reglamento de explotación, las que surjan del contrato de concesión, y las normas que modifiquen o sustituyan las precedentemente citadas.

Hasta tanto la provincia de Buenos Aires se adhiera a la Ley Nacional de Tránsito 24.449, podrá ser de aplicación la Ley de Tránsito de la Provincia de Buenos Aires y su reglamentación por la autoridad competente.

l) En cumplimiento de las facultades a las que alude el inciso anterior, y las dispuestas en la citada legislación, deberá suscribir un acta con indicación de las circunstancias que motivaron la transgresión, consignando en cada oportunidad si se ha percibido alguna compensación por el exceso de carga, en orden a lo dispuesto por la ley 24.449, su reglamentación y normas concordantes.

m) Poseer en las estaciones de peaje y en la CEPAU un ejemplar para consulta del reglamento del usuario y del reglamento de explotación, el libro de quejas y un buzón de sugerencias.

n) Dar a publicidad, en forma inmediata a su aprobación, las tarifas de peaje que deberán abonar los usuarios de conformidad con su categoría. El cuadro tarifario deberá estar permanentemente a la vista de los usuarios, en cada puesto de cobro de y dependencias creadas para su atención.

TÍTULO III DEL PROCEDIMIENTO

CAPÍTULO I: Principios generales

Art. 19 - Informalismo — 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 los usuarios será subsanado previo a la continuación de su trámite, operándose la suspensión de los plazos por el término utilizado para su satisfacción.

Art. 20 - Presentación — Toda presentación deberá hacerse por escrito ante la concesionaria, las que serán suscriptas por los interesados o sus representantes legales o apoderados, debiendo constituirse en ellos domicilio y contener una relación sucinta de los hechos y expresión clara de la solicitud, reclamo, queja o denuncia deducida.

Cuando el reclamo sea deducido en forma telefónica, el mismo deberá ser ratificado con posterioridad, en la forma a que se refiere el párrafo precedente.

Art. 21 - Impulso de oficio — El procedimiento deberá ser impulsado por la concesionaria o por el OCRABA, según la etapa en que se encuentre, independientemente que también lo haga el mismo usuario.

Art. 22 - Gratuidad — Las actuaciones que se tramiten en el marco del presente reglamento serán gratuitas.

Art. 23 - Normativa aplicable — A efectos de la tramitación de los reclamos o denuncias ante la concesionaria o el OCRABA, será de aplicación la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos (Ley 19.549) y su reglamentación (Dec. 1759/72 - t.o. Dec. 1883/93), en todo lo no previsto en el marco regulatorio (Dec. 1994/93) y en el presente reglamento.

CAPÍTULO II: Procedimiento ante la concesionaria

Art. 24 - Cómo dirigirse a la concesionaria — Los usuarios contarán con los siguientes medios para dirigirse a la concesionaria:

a) Personalmente: Concurriendo a la oficina de atención al usuario en sede central o al CEPAU o en las estaciones de peaje, según los supuestos previstos en el presente reglamento.

b) Telefónicamente: A las líneas de la oficina de atención al usuario en sede central, o líneas permanentes de la CEPAU, debiendo ratificar por escrito, dentro de los diez (10) días, su denuncia o pretensión.

c) Por correo: Debe dirigirse al domicilio de la sede central.

La concesionaria deberá dar a conocer por medios masivos de comunicación la dirección y teléfonos de su sede central, oficina de atención al usuario y CEPAU. La sede central deberá ubicarse en la zona de influencia del acceso.

Art. 25 - Formulario — Cada presentación del usuario, cualquiera sea su forma, dará lugar para su registración, a la confección por duplicado del “formulario A” que corre agregado al presente identificado como anexo I y forma parte del mismo.

Para el supuesto de presentaciones personales una copia del “formulario” debidamente numerada será entregada en el acto al peticionante, en tanto que para las otras formas (correo, telefónica) se lo hará a pedido del recurrente. Dicha copia será constancia suficiente para probar el inicio del trámite por parte del usuario y permitirá, en orden a la identificación por su número de ingreso, el seguimiento de las actuaciones a la que diera origen hasta su resolución.

También procederá dejar señalado en la copia de la presentación que realiza el usuario, cuando existiera, la fecha de recepción de su original y el número de trámite que se le asignó en el “formulario A”.

Art. 26 - Condición de usuario — El presentante podrá acreditar su condición de usuario con peaje, exhibiendo el ticket de peaje, o bien facilitando su fotocopia o por cualquier otro medio probatorio o consignando los datos identificatorios del mismo —si se tratase de una llamado telefónico— a fin de probar el pago del peaje pertinente por el uso del tramo concesionado sujeto a peaje, o bien a través de otra documentación de la que surja su condición de usuario. En los tramos libres de peaje, será suficiente la declaración jurada del presentante en su condición de usuarios sin peaje.

Art. 27 - Plazos — Los reclamos o denuncias deberán ser interpuestos directamente ante la concesionaria y respondidos, de ser posible, en forma inmediata y hasta un plazo máximo de treinta días hábiles administrativos contados desde la fecha de su interposición, salvo que la respuesta requiriera de informes y evaluaciones que justifiquen una ampliación de dicho plazo, circunstancia ésta que deberá ser hecha conocer al presentante.

Las resoluciones que se adopten con motivo de las presentaciones de los usuarios deberán ser fundadas y notificadas al recurrente por medio fehaciente, dentro del plazo de 48 horas de su dictado.

La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho al usuario a considerar denegado su pedido y lo habilitará a interponer queja ante el OCRABA.

Art. 28 - Expediente — En todos los casos en que las presentaciones de los usuarios realizadas en cualquiera de las formas previstas requieran cierta investigación de los hechos que motivaron su presentación, se iniciará un expediente que se identificará por el número de

presentación realizada y al cual se glosarán todas las actuaciones que se substancien.

Art. 29 - Conciliación — Para los supuestos en que la situación planteada no constituyese la comisión de una infracción, delito o cuasidelito, la concesionaria y el usuario podrán arribar a acuerdo conciliatorio a fin de superar el conflicto.

Art. 30 - Notificación necesaria — Es obligación de la concesionaria notificar al usuario toda situación que requiera del mismo una respuesta o actividad, la que deberá realizarse por medios fehacientes y en debido tiempo.

Art. 31 - 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 OCRABA

Art. 32 - Plazo — Ante la denegación de la concesionaria, o el silencio de la misma, los usuarios podrán deducir reclamo ante el OCRABA, presentando copia del “formulario A”, a que se refiere el art. 26 como constancia del cumplimiento del previo reclamo a la concesionaria, a excepción de las denuncias formuladas telefónicamente ante la misma. En este último caso se deberá indicar el día, la hora y el lugar en que se ha efectuado la misma.

Art. 33 - Trámite — Cuando se tratare de una denuncia, o un reclamo que importare el incumplimiento de una obligación que pudiere dar lugar a la aplicación de una sanción a la concesionaria, el usuario deberá confeccionar por duplicado un “formulario de denuncia” que corre adjunto identificado como anexo II, y forma parte del presente.

El usuario deberá cumplir con lo indicado en el art. 32.

Si se tratase de denuncias formuladas personalmente, una copia del “formulario de denuncia” debidamente numerada será entregada en el acto al peticionante, en tanto que para las otras formas (correo, telefónica) se lo hará a pedido del recurrente.

También procederá dejar señalado en la copia de la presentación que realiza el usuario, cuando existiera, la fecha de recepción de su original y el número de trámite que se le asignó en el “formulario de denuncia”.

Art. 34 - Antecedentes — La concesionaria deberá entregar al OCRABA toda la información que éste solicite, con sus antecedentes y las explicaciones del caso, en un plazo que no exceda las 72 horas computadas desde el momento en que hubiere recibido el requerimiento.

Art. 35 - Requerimiento para resolver — El OCRABA está facultado para requerir de oficio a la concesionaria que, dentro del plazo perentorio que fije en cada caso, resuelva cualquier requerimiento que le hubieran planteado los usuarios y no hubiese resuelto dentro del plazo previsto.

Art. 36 - Plazo para resolver — El OCRABA deberá decidir sobre el reclamo particular, dentro de los treinta días hábiles administrativos computados desde la presentación del usuario.

Concesionaria
(Identificación del concesionario y el acceso)

Formulario A

Número de trámite

I- Fecha de iniciación

Fecha de vencimiento

Fecha vencimiento prórroga

II- Datos del iniciador

Apellido

Nombre

Nº de documento

Domicilio particular

Localidad

Código Postal

Teléfono

Categoría de usuario, con o sin peaje.

Datos del vehículo (accidentes):

Nº de ticket de peaje o de trasponder:

III- Interés en virtud del cual concurre

Personal o institucional (tachar lo que no corresponda)

Nombre de la institución que representa

Domicilio

Localidad

Código Postal

Teléfono

Cargo que desempeña

Documentos por los que acredita personería invocada

IV- Motivo de la presentación (hacer una breve reseña)

V- Documentación que se agrega

VI- Trámite que se le imprime (detallar según se indica)

Respuesta inmediata (expresar contenido)

Necesidad de análisis (señalar razones)

Derivado (indicar a quién y por qué)

Se ha tomado nota de su presentación

.....

Firma - Aclaración de firma y documento del responsable por la concesionaria