

SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES

Resolución 261/95

Apruébese el Reglamento del Usuario para la Autopista Buenos Aires - La Plata, ribereña de la Capital Federal y nuevo puente sobre el Riachuelo

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 concesión las relaciones entre la Concesionaria y el usuario y de ambos ante el OCRABA.

Art. 2° - Ámbito — El ámbito territorial de aplicación de este Reglamento es la zona de Camino de la Autopista Buenos Aires La Plata, Ribereña de la Capital Federal y Nuevo Puente sobre el Riachuelo, y comprende: el ámbito físico, en particular, está integrado por:

- a) El acceso propiamente dicho;
- b) Los puestos de control de cargas;
- c) Los puestos de cobro de peaje;
- d) Las instalaciones cedidas en comodato;
- e) Los distribuidores o intercambiadores y ramales de accesos y salidas de la autopista en la zona de afectación del Acceso concesionado,
- f) Los puentes y sus estructuras,
- g) El cantero central, en caso de haberlo;
- h) Las calles colectoras,
- i) Las banquetas, alcantarillas y los terrenos adyacentes dentro de la zona de camino definida por la Ley Nacional de Tránsito N° 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. 3° - Definiciones — A los efectos del presente reglamento se entiende por:

Acceso: Es la unidad definida y delimitada en la Cláusula Primera del Contrato de Concesión de Obra Pública gratuita por Peaje de la Autopista Buenos Aires - La Plata, Ribereña de la Capital Federal y Nuevo Puente sobre el Riachuelo, aprobado mediante la Resolución MEyOSP N° M 538/94 y el decreto 1638/94.

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 Decreto 1994/93.

Concesionaria: Concesionaria Vial Argentino Española Sociedad Anónima (COVIARES).

Usuarios: Las personas físicas o jurídicas que hagan uso de las zonas comprendidas en

la Concesión y Áreas de Servicios.

CEPAU (Centro permanente de atención al usuario): Integrado por una guardia telefónica de atención continua y una guardia técnica permanente (personal, automotores maquinarias).

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 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 del usuario.

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 (Decreto 1994/93).

TÍTULO I DEL USUARIO

CAPÍTULO I: Derechos y obligaciones

Art. 4° - 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, conformidad con las 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 a reclamar ante el OCRABA.

g) Tomar conocimiento de las planillas de «Registro Ambiental que llevará el OCRABA, y proponer las medidas a tomar para la defensa y mejoramiento del medio ambiente.

Art. 5° - 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 por la Ley Nacional de Tránsito, N° 24.449 y su reglamentación; por el Decreto N° 179/95; por el Decreto N° 692/95, texto ordenado por Decreto N° 2254/92, y sus normas complementarias aprobadas por Decreto N° 875/94, en aquellos artículos que no fueron derogados por la citada Ley N° 24.449; por el Decreto N° 1446/90, la Resolución N° 14.553 de la Dirección Nacional de Vialidad y demás normas viales relativas a los pesos y medidas

autorizados por el decreto N° 209/92; por la Ley N° 24.051 y su Decreto Reglamentario N° 831/93; por el Decreto N° 181/92, por los Decretos N° 958/92 y 656/94; de las emergentes del Reglamento de Infracciones y Sanciones, del cumplimiento de las obligaciones contractuales, y del presente Reglamento; y por las leyes, decretos y demás resoluciones que modifiquen o sustituyan las normas precedentemente citadas.

Art. 6° - Áreas 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. 7° - Información centralizada — La Concesionaria deberá organizar funcionalmente sus dependencias a fin de establecer un soporte administrativo integral que permita centralizar en su domicilio legal toda la información sobre los usuarios del Acceso concesionado, descentralizando su atención en cada dependencia a la que se le asigne por zona, el desempeño de tal función.

Art. 8° - Sugerencias – Libro de quejas — En todas las oficinas que habilite la Concesionaria para la atención del usuario deberá contarse con un buzón de sugerencias a fin de que los interesados dejen sus comentarios respecto al trato recibido y un LIBRO DE QUEJAS, debiéndose poner en conocimiento del OCRABA toda queja asentada en este último, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de realizada.

Art. 9° - Folletos — La Concesionaria pondrá a disposición de los usuarios folletos informativos acerca de los temas de su interés en las oficinas que se habiliten para su atención, los que serán de distribución gratuita.

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, calidad de usuario, etc.), y el trámite dado a los reclamos y denuncias realizadas por los mismos.

CAPÍTULO III: Obligaciones del usuario

Art. 11 - Pagos — El usuario deberá abonar la tarifa de peaje pertinente y 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 — El usuario deberá utilizar las zonas concesionadas respetando las indicaciones dadas por la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449 y su reglamentación; por el Decreto N° 179/95; por el Decreto N° 692/95, texto ordenado por Decreto N° 2254/92, y sus normas complementarias aprobadas por Decreto N° 875/94, en aquellos artículos que no fueron derogados por la citada Ley N° 24.449; por el Decreto N° 1446/90, la Resolución N° 145533 de la Dirección Nacional de Vialidad y demás normas viales relativas a los pesos y medidas autorizados; por el decreto N° 209192; por la Ley N° 24.051 y su

Decreto Reglamentario N° 831/93; por el Decreto N° 181/92; por los Decretos N° 958/92 y 656/94, de las emergentes del Reglamento de Infracciones y Sanciones, del cumplimiento de las obligaciones contractuales, y del presente Reglamento, por las leyes, decretos y demás resoluciones que modifiquen o sustituyan las normas precedentemente citadas y las recomendaciones dadas por las entidades de seguridad y la Concesionaria en uso del poder de policía que se le delegue.

Art. 13 - Abstenciones — El usuario deberá abstenerse de formular denuncias infundadas o requerir el servicio permanente de emergencia si no existiera causa para ello.

TÍTULO II DEL CONCESIONARIO

CAPÍTULO I: Derechos de la Concesionaria

Art. 14 - Derechos — Son derechos de la Concesionaria:

a) Ejercer el control y custodia sobre la Autopista Buenos Aires La Plata, Ribereña de la Capital Federal y Nuevo Puente sobre el Riachuelo, y sus accesorios, conforme se define en el Art. 20 del presente.

b) Percibir el peaje como así también las sumas correspondientes a los servicios onerosos que preste.

CAPÍTULO II: Obligaciones de la Concesionaria

Art. 15 - 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 los Centros de Atención Permanente al Usuario (CEPAU), los cuales deberán contar con una guardia permanente técnica de personal 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, 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 gratuita y de atención permanente para la denuncia de las situaciones antes referidas y con personal administrativo permanente.

c) Habilitar oficinas de atención al usuario con personal competente en las que puedan ser recibidas y tramitadas las consultas, denuncias y reclamos de los usuarios, las que deberán contar con equipo suficiente para acceder en forma directa a una base de datos, que permita dar respuesta inmediata a la solicitud de información deducida por los usuarios, relativa a cuestiones de uso de las zonas concesionadas.

d) Dotar a los centros de atención al usuario de un número suficiente de líneas telefónicas para satisfacer las necesidades que surjan de su cometido, independientemente de la línea telefónica de atención permanente y sin cargo para el usuario con la que debe contar cada CEPAU.

e) Recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los pedidos de informes, 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 requieran, realizando las gestiones necesarias para su resolución e informando sobre el resultado del mismo al recurrente.

f) Registrar todo reclamo en forma numérica, alfabética, cronológica, centralizada y sistematizada al que tendrá acceso el OCRABA, en ejercicio de su facultad de control. Dicho registro deberá contener el número de trámites realizados por los usuarios, tipo de trámite, resolución adoptada sobre el particular, fundamentos, investigación realizada y demás datos ilustrativos

g) Instalar las oficinas de atención al público en el obrador de la Concesionaria y otra en su domicilio legal, funcionando en aquél el CEPAU, durante la primer etapa del contrato (construcción conservación), debiendo constituirse en las casillas de cobro de peaje, durante la segunda etapa contractual (explotación conservación). En esta última etapa el CEPAU deberá instalarse a razón de uno por cada 50 km de distancia, pudiendo coincidir con las oficinas de atención al usuario ubicadas en los puestos de peaje.

h) Prestar en forma gratuita y permanente, 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, mediante la instalación, en el área de mantenimiento, de un centro sanitario de urgencia dotado —como mínimo— de una unidad móvil para casos de accidentes, deberá asimismo disponer de los medios adecuados para una rápida comunicación a los centros hospitalarios más próximos a los fines de su atención e intervención.

2) Servicio de extinción y prevención de incendios producidos por cualquier causa.

3) Servicios de remolques o grúas para el despeje de las calzadas de vehículos siniestrados cuando se produzcan accidentes.

4) Sistema de telefonía o postes parlantes para solicitud de auxilio por los usuarios según distancias previstas contractualmente.

5) Baños Públicos.

6) Emisoras de radio para comunicación e información de los usuarios.

7) Seguridad en la zona de Autopista.

8) Vigilancia.

9) 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 Autopista.

i) Ofrecer en forma onerosa entre otros los siguientes servicios:

1) Mecánica ligera y remolque de vehículos.

2) Teléfonos públicos en lugares adecuados de fácil acceso para el usuario. La instalación y puesta en funcionamiento de los servicios enunciados será convenido con el OCRABA, dando la Concesionaria a publicidad lo acordado.

j) Ante denuncias de los usuarios relativas a situaciones que podrían comprometer la seguridad o uso de la zona concesionada deberá tomar inmediatamente las medidas pertinentes a los efectos de restablecer la seguridad amenazada.

k) Cumplir y hacer cumplir la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449 y su reglamentación; el Decreto N° 179/95; el Decreto N° 692/95, texto ordenado por Decreto N° 2254/92, y sus normas complementarias aprobadas por Decreto N° 875/94, en aquellos artículos que no fueron derogados por la citada Ley N° 24.449, el Decreto N° 1446/90, la Resolución N° 14.553 de la Dirección Nacional de Vialidad y demás normas viales relativas a los pesos y medidas autorizados; el decreto N° 209/92; la Ley N° 24.051 y su Decreto Reglamentario N° 831/93; el Decreto N° 181192, los Decretos Nros. 958/92 y 656/94, de las emergentes del Reglamento de Infracciones y Sanciones, 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.

l) En el cumplimiento de las facultades a las 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 24.449 y el artículo 3° del Decreto 1446/90.

m) Seguir un procedimiento que permita el descargo del usuario penalizado, dictando una resolución que observe el principio de tipicidad, en todos los casos en que por cualquier motivo corresponda la aplicación de una sanción,

n) Tener en cada oficina de atención al usuario y en los CEPAU un ejemplar a la vista del Reglamento del Usuario, uno del Reglamento de Infracciones y Sanciones, un Reglamento de Explotación, el libro de quejas y un buzón de sugerencias.

ñ) Dar a publicidad, en forma inmediata a su aprobación, las tarifas de peaje que deberán abonar los usuarios de conformidad con su categoría. Las tablas que indiquen las tarifas vigentes deberán estar permanentemente a la vista de los usuarios en los puestos de cobro, de peaje respectivos y dependencias creadas para su atención.

TÍTULO III DEL PROCEDIMIENTO

CAPÍTULO I: Principios generales

Art. 16 - Principios — Los procedimientos que regula el presente reglamento se guiarán por los siguientes principios:

a) Presunción a favor del usuario, según prevé la Ley 24.240.

b) Informalismo en las actuaciones que substancien los usuarios. Todo defecto que adolezca la presentación realizada por el usuario dará lugar a un pedido de subsanación previo a la continuación de su trámite, operándose la suspensión de los plazos por el término utilizado para su satisfacción.

Art. 17 - Escritos — Los escritos serán redactados en idioma castellano y serán suscriptos por los interesados o sus representantes legales o apoderados, debiendo constituirse en ellos domicilio y contener una relación de los hechos y expresión clara de la solicitud o denuncia deducida.

Art. 18 – Impulso de oficio — El procedimiento que se inicia 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. 19 - Iniciador — El trámite podrá ser iniciado por cualquier persona jurídica o física que en su carácter de usuario ha visto afectado un derecho subjetivo o interés legítimo, a la luz de las normas que rigen el contrato de concesión respectivo y de las contenidas en el presente Reglamento.

Art. 20 - Gratuidad — Las actuaciones que se tramiten en el marco de la presente reglamentación serán gratuitas y no necesitarán patrocinio letrado.

Art. 21 – Normativa subsidiaria — A todos los efectos de la apertura de esta vía admin-

istrativa, como de su tramitación en sede del OCRABA, será aplicable en forma subsidiaria la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos (Ley 19.549) y su Reglamentación (Decreto 1759/72 t.o. Dto. 1883/93), en todo lo no previsto en el Marco Regulatorio (Decreto 1994/93) y en el presente Reglamento.

CAPÍTULO II: Procedimiento ante la Concesionaria

Art. 22 – Cómo dirigirse a la Concesionaria — El usuario contará con los siguientes medios para dirigirse a la Concesionaria:

a) Personalmente: concurriendo a las oficinas de atención al usuario dentro de los horarios establecidos a tal efecto o al CEPAU en cualquier momento

b) Por teléfono: a las líneas de las oficinas de atención al usuario dentro del horario respectivo o al CEPAU a la línea de atención permanente. En estos casos se podrá dar respuesta inmediata a las preguntas o cuestiones que se formulen o poner al usuario en contacto con las personas de la Concesionaria que puedan hacerlo o dar inicio al expediente si el asunto planteado necesitase una investigación más amplia.

c) Por correo: debe dirigirse al domicilio de alguna de las oficinas de atención al usuario habilitadas por la Concesionaria.

Art. 23 – Formulario A — Cada presentación del usuario, cualquiera fuera su forma, dará lugar para su registración a la confección por duplicado del Formulario A, que corre agregado al presente identificado como Anexo 1 y forma parte del mismo.

Para el supuesto de presentaciones personales, una copia del Formulario A 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 por llevar como identificación el número con el que se le ha dado ingreso, permitirá que a través de él pueda realizarse el seguimiento de las actuaciones 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. 24 – Condición de usuario — El presentante podrá acreditar su condición de usuario, exhibiendo el ticket o bien facilitando su fotocopia o dando 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 de la zona concesionada. En los tramos concesionados no sujetos a peaje será suficiente la declaración jurada del presentante de su condición de usuario.

Art. 25 - Plazos — Los pedidos de informes, reclamos o denuncias deberán ser interpuestos directamente ante la Concesionaria y respondidos, de ser posible en forma inmediata y hasta un plazo máximo de 15 días hábiles administrativos contados desde la fecha de su interposición.

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 recurrir ante el OCRABA.

Art. 26 - Expediente — En todos los casos en que las presentaciones de los usuarios realizadas en cualquiera de las formas previstas requieran cierta investigación 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. 27 - Conciliación — Para los supuestos en que la situación planteada no constituyese la comisión de una infracción, delito o cuasidelito, la Concesionaria podrá proponer al usuario un acuerdo conciliatorio a fin de arribar a un arreglo que supere el conflicto.

Art. 28 - Acuerdo — El acuerdo al que arriben las partes deberá ser notificado en forma inmediata al OCRABA.

Art. 29 - Falta grave — El incumplimiento del acuerdo conciliatorio será considerado “falta grave” de la Concesionaria de conformidad con lo prescripto por el presente Reglamento, el contrato de concesión respectivo y el Régimen de Infracciones y Sanciones.

Art. 30 - Notificación necesaria — Es obligación de la Concesionaria notificar al usuario toda situación que requiera del mismo una respuesta o actividad, la misma 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 para recurrir — Contra las decisiones denegatorias expresas o tácitas, o la falta de satisfacción de las mismas, los usuarios podrán recurrir ante el OCRABA dentro del plazo de quince días hábiles administrativos, computados a partir de la notificación de la decisión de la Concesionaria o a contar de la expiración del plazo que tenía éste para responder, si hubiera guardado silencio.

Art. 33 - Denuncia — Por cada presentación del usuario, cualquiera fuera su forma, deberá el OCRABA llenar por duplicado un Formulario de Denuncia que corre adjunto identificado como Anexo II, y forma parte del presente.

El usuario deberá presentar copia del reclamo iniciado ante la concesionaria (formulario “A”) y de la respuesta si la hubiera.

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 - Pedido de antecedentes — El OCRABA antes de resolver solicitará a la Concesionaria la información que estime necesaria y los antecedentes reclamados deberán ser remitidos dentro del plazo de 72 horas de recibida la solicitud.

Art. 35 - Normativa subsidiaria — A todos los efectos de la apertura de esta vía recursiva, como de su tramitación en sede del OCRABA, será aplicable en forma subsidiaria la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549 y su Decreto Reglamentario N° 1759/72 (t.o. Decreto 1883/92).

Art. 36 - 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. 37 - Plazo para resolver — El OCRABA deberá dentro de los treinta días hábiles administrativos dictar resolución fundada de la denuncia interpuesta.

ANEXO I

CONCESIONARIA.
(Identificación del Concesionario y el Acceso)

FORMULARIO A

NUMERO DE TRÁMITE

I. FECHA DE INICIACIÓN

FECHA DE VENCIMIENTO

FECHA VENCIMIENTO PRÓRROGA

II. DATOS DEL INICIADOR:

Apellido
Nombre
N° de documento
Domicilio particular
Localidad
Teléfono
Código Postal
Categoría de Usuario. Datos del vehículo (accidentes):

III. INTERÉS EN VIRTUD DEL CUAL CONCORRE

Personal o institucional (tachar lo que no corresponda).
Nombre de la institución que representa
Domicilio
Localidad
Teléfono
Código Postal
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

Formulario A N°

Fecha de iniciación:

Trámite que se le imprimió:

Otros datos:

VI. TRÁMITE QUE SE LE IMPRIME A LA DENUNCIA.

ANEXO III

ANEXO 11

CONCESIONARIO

FORMULARIO DE DENUNCIA ANTE OCRABA

EXPEDIENTE N°

I. FECHA DE PRESENTACIÓN

II. DATOS DEL DENUNCIANTE

Apellido

Nombre

N° de documento

Domicilio particular

Localidad

Código Postal

Teléfono

Categoría de usuario

Datos del vehículo (accidente):

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 (reseña del asunto, expresando la queja)

V. DATOS DEL TRÁMITE ANTE LA CONCESIONARIA,

ACCESO

LISTADO DE CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO (indicar ubicación y líneas telefónicas habilitadas).

LISTADO DE CEPAU (indicar ubicación y líneas telefónicas habilitadas)

DOMICILIO LEGAL (indicar ubicación y líneas telefónicas habilitadas)

Nota aclaratoria

El presente Reglamento se ha elaborado teniendo en cuenta la siguiente normativa:

1 Decreto 2637/72

2 Marco Regulatorio (Decreto 1994193)

3 Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549 y su Decreto Reglamentario Decreto 1759/72 (t.o. 1883/91).

4 Reglamento General de Caminos y Calles de la República Argentina Ley N° 24.449- Decreto 692/92 (t.o. Decreto 2254/92).

5 Reglamento de transporte de cargas Decreto 1446/90.

6 Ley 24.051 y su Decreto Reglamentario N° 831/93 (Residuos Peligrosos).

7 Ley 24.240 (Defensa del Consumidor).

8 Ley 24.284 (Defensoría del Pueblo).

9 Contrato de concesión

Anexo de Especificaciones Técnicas Generales

Anexo Técnico Particular.

10 Principios que rigen el procedimiento administrativo.

11 Reglamento del Usuario de los Servicios Públicos de Provisión de Agua Potable y Desagües Cloacales.

12 Reglamento General del Servicio Básico Telefónico (Decreto 1420).