



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios



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

- El CONTRATO DE CONCESIÓN pertinente, sus Anexos A , B, C, D y los documentos que lo integran, y el Decreto aprobatorio y sus posteriores modificaciones.
- Las Circulares expedidas por la COMISIÓN DE CONCESIONES y los demás documentos integrantes del Llamado a Licitación.
- El presente Reglamento y el Reglamento de Explotación.

TÍTULO I

DEL USUARIO

CAPÍTULO I - DERECHOS Y OBLIGACIONES



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

a) **Circulación:** A utilizar las rutas, bienes y servicios comprendidos en la CONCESIÓN. No podrá prohibirse o limitarse dicho uso a persona física o jurídica alguna, siempre que cumpla con las normas vigentes, en especial en materia de Tránsito y Seguridad Vial (Ley N° 24.449, Ley N° 26.363 y Ley N° 26.353), y las establecidas en el CONTRATO DE CONCESIÓN, 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

Handwritten signatures and scribbles on the left side of the page, including a large '7' and various illegible marks.

CORSAN CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CCI - CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOECHEA
PRESIDENTE
CARRETERAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios



ANEXO II



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 el CONCESIONARIO del CORREDOR VIAL 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.

MPFIPYS
CUDAP-PROY-S01
15093

c) **Calidad:** A exigir de la CONCESIONARIA la prestación de los servicios conforme a los niveles de calidad aplicables, dispuestos en el PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS GENERALES y en el PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARTICULARES aplicable a cada CONCESIÓN.

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

Handwritten signatures and scribbles in black ink.

CORSAN CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
SCT - CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOECHEA
PRESIDENTE
CAJETERAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios

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 del CONTRATO DE CONCESIÓN.

La información a que se hace referencia en el presente inciso deberá estar disponible en cada estación de peaje, mediante cartelería, 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, con la correspondiente ratificación posterior, por escrito.

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

Toda queja o sugerencia 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,

MPFIPYS
CUDAP-PROY-SM1
15083

MPFIPYS
91

[Handwritten signatures and scribbles]

CORSAN CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CCI - CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOECHEA
PRESIDENTE
CARRETERAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.



ANEXO
67



ANEXO I



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios



salvo casos fortuitos o de fuerza mayor:

- TRES (3) minutos para vías exclusivas para automóviles.
- CUATRO (4) minutos para vías de tránsito mixto.

El número máximo de vehículos detenidos en una fila para el pago de peaje no podrá exceder, en ningún caso, los QUINCE (15) 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 (DAC) -.

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



ARTÍCULO 6º.- 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 el CONTRATO DE CONCESIÓN, la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449, la Ley N° 26.363 y la Ley N° 26.353, 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 establecidas en el Reglamento de Explotación, las que modifiquen o sustituyan las precedentemente citadas, en el presente Reglamento, o cualquier otra norma aplicable, o bien ante circunstancias de excepción o causas de fuerza mayor.

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

Handwritten signatures and scribbles in blue and black ink.

CORSAN CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CCI - CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOECHEA
PRESIDENTE
CARRETERAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios



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, con excepción de los USUARIOS eximidos de peaje definidos en el Artículo 3° del presente Reglamento .
- b) **Conducta debida:** Utilizar las zonas concesionadas respetando lo dispuesto por el **CONTRATO DE CONCESIÓN**, la Ley Nacional de Tránsito N° 24.44 9, la Ley N° 26.363 y la Ley N° 26.353, y la normativa nacional correspondiente. Asimismo, deberán respetar las recomendaciones dadas por la Autoridad de Seguridad.
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.

d) **Falta de Pago del Peaje:** En caso que incurran en falta de pago del peaje deberá abonar a la CONCESIONARIA los recargos previstos en el Artículo 57 del Anexo I del Decreto N° 779/95, reglamentario de la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449, la Ley N° 26.363 y la Ley N° 26.353, y las normas que en el futuro la modifiquen y/o complementen.

e) **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

MPFIPYS
CUDAP-PROY-S01
15093

MPFIPYS
91

Handwritten signatures and scribbles in the bottom left corner.

CORSAN CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CCII- CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOECHA
PRESIDENTE
CARRIPIRAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A. 10



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios



ANEXO II



su vehículo, de la o las vías obstruidas, a cuyos fines podrá requerir el auxilio de la fuerza pública.

- f) **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.

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN AL USUARIO

ARTÍCULO 8º.- 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 en cada estación de peaje de un encargado para la atención de los mismos.

ARTÍCULO 9º.- LIBRO DE QUEJAS - SUGERENCIAS: Cada Estación de Peaje contará con un ejemplar del Libro de Quejas y Sugerencias rubricado por el ÓRGANO DE CONTROL, a disposición de los USUARIOS las VEINTICUATRO (24)

horas del día para formular quejas contra la CONCESIONARIA o contra sus agentes o contra las sociedades unidas por contrato a la CONCESIONARIA, o bien para presentar sugerencias destinadas a mejorar la prestación de los servicios o cualquier otro tipo de reclamo relacionado 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

MPFIPYS CUDAP-PROY-501
5093

MPFIPYS
81

[Handwritten signatures and scribbles]

CORSAN CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CCI - CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOECHEA
PRESIDENTE
CARRETERAS CENTRALES DE BUENOS AIRES



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios

ANEXO
67

ANEXO I

ANEXO II



que realice la CONCESIONARIA.

El Libro de Quejas y Sugerencias está compuesto por formularios – por triplicado – foliados y rubricados por el OCCOVI, 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.

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

Dicho servicio será atendido en forma personal, durante las VEINTICUATRO (24) horas del día todos los días del año por agentes del sector específico de Atención al Usuario de la CONCESIONARIA.

Este servicio deberá estar suficientemente difundido con cartelera informativa dispuesta a lo largo de todo el CORREDOR VIAL, incluyendo la zona de peaje y mediante su impresión en la parte posterior de los tickets de pago del mismo.

Todos los llamados deberán quedar registrados en una Base de Datos creada para tal fin, con acceso irrestricto para el ÓRGANO DE CONTROL.

Esta línea en modo alguno sustituirá al Libro de Quejas como medio idóneo de formulación del reclamo y servirá a los fines informativos y orientativos.

ARTÍCULO 11.- INFORMES: La CONCESIONARIA deberá presentar al ÓRGANO DE CONTROL un informe mensual relativo a los servicios brindados a los USUARIOS, que servirán a fines estadísticos.

ARTÍCULO 12.- OBRAS REALIZADAS O AUTORIZADAS POR EL CONCEDENTE: Para el caso de este tipo de obras, el organismo responsable de su



CORSAN CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CCI - CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOECHEA
PRESIDENTE
EMPRESAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios



ANEXO II



ejecución dispondrá de manera suficientemente visible al inicio y fin de cada tramo de obra, el lugar de recepción de las quejas y sugerencias que quisieran formular los USUARIOS respecto de las obras en cuestión.

TÍTULO II

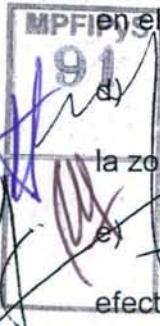
DE LA CONCESIONARIA

CAPÍTULO I

DERECHOS DE LA CONCESIONARIA

ARTÍCULO 13.- DERECHOS DE LA CONCESIONARIA: La CONCESIONARIA tiene derecho a:

- a) 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 de los USUARIOS no exentos del pago del mismo 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 correspondientes por explotaciones complementarias en la zona de camino, en los términos del Decreto N° 8 2/2001 y su reglamentación.
- 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



COPSAN CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CO - CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOECHEA 13
PRESIDENTE
CARRETRAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios

ANEXO
67 - 11451 ANEXO II
ANEXO I
FOLIO 8523
BERNARDO MIHURA de ESTRADA
Matrícula 4669
ESCRIBANO PUBLICO

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

- a) **Circulación:** Permitir la circulación de los USUARIOS por el CORREDOR VIAL 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.
- b) **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 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.
- c) **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.

MPFIPYS
DAP-PROY-501
15093

MPFIPYS
91

CORSAN CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CORVIAN CONSTRUCCIONES S.A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOECHEA
PRESIDENTE
CARRETERAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios

ANEXO

677

ANEXO I



ANEXO II



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.

d) **Calidad:** Prestar los servicios con la calidad y bajo las condiciones previstas en el CONTRATO DE CONCESIÓN.

e) **Red de llamados de Urgencia:** Ofrecer servicios de Postes SOS y Asterisco Celular de conformidad con los parámetros definidos en el régimen contractual vigente para la CONCESIÓN.

f) **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 – por los medios previstos en Artículo 5º, Inciso d - 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 del CONTRATO DE CONCESIÓN, el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

iv. **Reglamentos:** Disponer en cada estación de peaje un ejemplar del presente REGLAMENTO DEL USUARIO y del REGLAMENTO DE EXPLOTACIÓN.



CORSAN CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CCI - CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GUYLOECHEA 15
PRESIDENTE
CARRETERAS CENTRALES DE ARJENTINA



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios



ANEXO II



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

Los reclamos deben ser registrados en forma sistematizada, teniendo el ÓRGANO DE CONTROL acceso ilimitado a dicho registro.

h) **Áreas de Servicios:** Permitir el uso de las Áreas de Servicio a todos los USUARIOS del CORREDOR VIAL, 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.

i) **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.

j) **Prestación gratuita de servicios:** Prestar a los USUARIOS, por sí o a través de terceros, en forma gratuita, durante el plazo de la CONCESIÓN y en las condiciones indicadas en el Contrato de Concesión, los siguientes servicios:

i. **Primeros auxilios y transporte sanitario:** El auxilio deberá prestarse con celeridad y en forma ininterrumpida, debiendo las ambulancias 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



CORSAN CORVIAN CONSTRUCCIONES S.A
CCI - CONSTRUCCIONES S. A
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS DE GOYCOECHEA 16
PRESIDENTE
CARRETERAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios

ANEXO

67



ANEXO II



ANEXO I



días del año. El traslado médico se efectuará en primer término hasta el Centro de Salud Público más próximo.

- Las bases de operaciones de los servicios de ambulancias deberán ubicarse en lugares estratégicos del CORREDOR VIAL, preferentemente se apostarán en los centros urbanos de mayor importancia y deberán cubrir la totalidad del corredor. Estas ubicaciones no deberán estar distanciadas más de SESENTA (60) kilómetros para tramos de Autovías. En los restantes tramos de rutas dichas bases de operaciones no deberán estar distanciadas más de CIENTO VEINTE (120) kilómetros.

- Se deberá contar con botiquines de primeros auxilios en todas las estaciones de peaje. Los mismos deberán contar como mínimo con 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 la fecha de vencimiento.

ii. **Servicio de bomberos voluntarios:** 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 que deberán encontrarse en perfectas condiciones de funcionamiento y con las certificaciones de control de rutina a la vista de los USUARIOS.

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

MPPFPYS
CUBA-PROY-501
15093

MPPFPYS
91

CORSAN CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CCIC- CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOECHEA
PRESIDENTE
CARRETERAS CENTRALES DE ARGENTINA



ANEXO

67

ANEXO II

ANEXO I
8527



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios

urgente aviso al Cuerpo de Bomberos correspondiente, según la proximidad con la contingencia.

iii. Servicio de remolques o grúas para despeje de las calzadas: En caso de que se produzcan accidentes o incidentes la CONCESIONARIA deberá, por sí o a través de terceros, despejar la calzada y trasladar a los vehículos livianos y pesados involucrados hasta la localidad más próxima y/o cualquier destino anterior a dicha localidad, a elección del USUARIO, donde pueda encontrar asistencia mecánica.

El servicio de remolque será utilizado para despejar la traza en caso de accidentes/incidentes o desperfectos mecánicos que se produzcan a lo largo de todo el CORREDOR VIAL 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.

iv. Sistema de telefonía o de postes parlantes: La CONCESIONARIA deberá mantener en perfecto estado de funcionamiento el sistema de postes parlantes (S.O.S.) existentes en el CORREDOR VIAL al momento de la Toma de Posesión, según el listado que figure en el PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARTICULARES y los nuevos a instalar conforme al mismo, siempre que las condiciones existentes en el lugar permitan un servicio de telefonía celular brindado por la/las compañía/s prestadora/s que opera/n en la zona.

Para aumentar la rapidez de intervención de los auxilios y la seguridad de los



CORSAV CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CSI - CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOECHEA 18
PRESIDENTE
CARRETERAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.



67

ANEXO

ANEXO I

Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios



ANEXO II



USUARIOS que circulen por el CORREDOR VIAL, la CONCESIONARIA organizará un Puesto Centralizador de Llamados (PCL), con tecnología de última generación, en permanente funcionamiento las VEINTICUATRO (24) horas los TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO (365) días del año, cuyo operador atenderá los llamados de la totalidad de los postes parlantes (S.O.S.) existentes en el CORREDOR VIAL 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 PCL deberá poder reconocer el lugar de origen del llamado -ubicación del poste parlante (S.O.S.)- y establecerá un diálogo con el USUARIO que permitirá evaluar la magnitud del accidente e iniciar los auxilios correspondientes en forma proporcional a la gravedad del mismo.

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

Cada poste deberá estar identificado con numeración correlativa fácilmente visible por el USUARIO. Los postes deberán estar ubicados en lugares de fácil acceso, tener instrucciones explicativas en perfecto estado de uso y señalización luminosa, a los efectos de permitir su visualización nocturna.

La CONCESIONARIA deberá prestar particular atención sobre la fiabilidad de los equipamientos y la organización de su mantenimiento, de modo que el USUARIO

MIFFIPYS
CUDAP-PROY-591
5093

MIFFIPYS
91

CORSAN CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CCI- CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOEHEA
PRESIDENTE
CARRETERAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios



ANEXO II



pueda disponer de este servicio en forma permanente.

v. Móviles de seguridad vial: La CONCESIONARIA deberá contar, por lo menos, con los móviles cuya cantidad, características, y equipamiento se indican en el PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARTICULARES, para la pronta atención de los incidentes y/o accidentes.

Los móviles de seguridad vial deberán encontrarse permanentemente en perfecto estado de mantenimiento y conservación, y contar con sistema GPS con acceso on line para el ÓRGANO DE CONTROL.

Asimismo, los móviles deberán realizar recorridos periódicos del tramo a su cargo y relevamientos de rutina. Intervendrán cuando se detecte la presencia de animales sueltos en la ruta dando aviso a las autoridades competentes y tomando los recaudos necesarios para garantizar la seguridad vial de los USUARIOS. Así también, intervendrá en todas aquellas tareas asignadas en los Manuales de Contingencia.

vi. Servicio de emergencia a través de telefonía celular (*xxx): La CONCESIONARIA deberá brindar el servicio de emergencias a través de telefonía celular (*xxx). Dicho servicio deberá estar suficientemente difundido con cartelera informativa profusa (que explicita la prestataria telefónica) dispuesta a lo largo de todo el CORREDOR VIAL, incluyendo estaciones de peaje y mediante su impresión en la parte posterior de los tickets de peaje.

vii. Línea gratuita para atención al Usuario: La CONCESIONARIA deberá habilitar una línea de llamadas gratuitas de atención al USUARIO.

Dicho servicio será atendido en forma personal, durante las VEINTICUATRO (24)

MPFIPYS
CUDAP-PROY-581
15098

MPFIPYS
91

CORSA CORVIAN CONSTRUCCIÓN S.A.
CCI - CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

20
JUAN CARLOS de GUIYOCHEA
PRESIDENTE
EMPRESAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios

ANEXO
67

ANEXO I



ANEXO II



horas del día todos los días del año por agentes del sector específico de Atención al Usuario de la CONCESIONARIA.

Este servicio deberá estar suficientemente difundido con cartelería informativa dispuesta a lo largo de todo el CORREDOR VIAL, incluyendo la zona de peaje y mediante su impresión en la parte posterior de los tickets de pago del mismo.

Todos los llamados deberán quedar registrados en una Base de Datos creada para tal fin, con acceso irrestricto para el ÓRGANO DE CONTROL.

Esta línea en modo alguno sustituirá al Libro de Quejas como medio idóneo de formulación del reclamo y servirá a los fines informativos y orientativos.

viii. **Áreas de descanso:** La CONCESIONARIA deberá encargarse del mantenimiento, conservación y limpieza de las áreas de descanso que se haya comprometido a instalar conforme lo prescripto en el Artículo 37 del presente Reglamento. Asimismo, la CONCESIONARIA podrá proponer la habilitación de nuevas áreas. Todas ellas deberán estar debidamente señalizadas con cartelería indicativa. El ÓRGANO DE CONTROL podrá autorizar dichas habilitaciones, a su



solo juicio y sin derecho a reclamo alguno por parte de la CONCESIONARIA, en caso de que no sea aceptada su propuesta.

Las Áreas de descanso deberán contar - como mínimo - con mesas, bancos, parrillas y cestos para la basura.

ix. **En las Estaciones de Peajes:**

• **Instalaciones de teléfonos públicos o semi públicos:** Las Estaciones de Peaje deberán contar con instalaciones de teléfonos públicos o semi públicos en aquellos lugares en que la prestataria del servicio tenga

[Handwritten signatures and scribbles]

CORSAN CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CCI CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOECHEA
PRESIDENTE
CARRETERAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios



ANEXO II



disponible el mismo. En caso que este servicio ~~no este~~ disponible o no funcione, la CONCESIONARIA deberá poner a disposición del USUARIO, en forma gratuita, una línea telefónica de la Estación de Peaje. Esta circunstancia deberá ser informada mediante cartelería en zona de peaje.

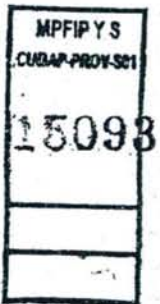
- **Estacionamiento:** Contará con zonas reservadas para estacionamiento, debidamente señalizadas horizontal y verticalmente, para uso de los USUARIOS, previendo asimismo un sector para personas con necesidades especiales.

- **Sanitarios:** Contarán con baños para damas y para caballeros, debidamente identificados, incluyendo la posibilidad de su uso para personas con necesidades especiales con acceso a través de rampas, los cuales deberán encontrarse higienizados y abastecidos de todos los insumos necesarios permanentemente y funcionando las VEINTICUATRO (24) horas del día, durante todo el año.

- **Atención al USUARIO:** Contará con oficinas confortables exclusivas para atención al USUARIO, las que serán atendidas en forma permanente por personal capacitado, y donde se brindará atención al USUARIO las VEINTICUATRO (24) horas del día, durante todo el año. La dotación del personal para atención al USUARIO será en función al volumen del tránsito.

En cada Oficina de Atención al Usuario deberá existir un ejemplar del REGLAMENTO DE EXPLOTACIÓN, REGLAMENTO DEL USUARIO y un Libro de Quejas.

- **Acceso para personas con necesidades especiales:** Contará con



COBSAN CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CCI CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOECHEA
PRESIDENTE
CARRETERAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios

ANEXO

67

ANEXO I



ANEXO II



rampas para accesos para personas con necesidades especiales en todas las instalaciones de servicio al público.

- **Provisión de agua:** Provisión de agua potable y/o dispenser de agua fría y caliente.

k) La **CONCESIONARIA** podrá ofrecer en forma onerosa los siguientes servicios:

- Servicio de mecánica ligera y de remolque en caso de que el USUARIO requiera se lo traslade a un destino diferente al señalado en el inciso j), apartado iii) del presente Artículo.
- Otros servicios que la **CONCESIONARIA** decidiera brindar a los USUARIOS del **CORREDOR VIAL**.

MPPFPyS
CUONAF-PROY-581
15093

ARTÍCULO 15.- RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA: La **CONCESIONARIA** será responsable ante los USUARIOS, 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. Queda exceptuada de esa responsabilidad, por las obras que ejecuten terceros contratistas en los términos del régimen contractual vigente para la **CONCESIÓN**.

En ningún caso el **CONCEDENTE** será responsable por las consecuencias derivadas de los trabajos a cargo de la **CONCESIONARIA**.

CORSAI CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CCI - CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOECHEA
PRESIDENTE
CARRETERAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.

ANEXO

67



ANEXO II

ANEXO I



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios



TÍTULO III

DEL PROCEDIMIENTO

CAPÍTULO I

PRINCIPIOS GENERALES

ARTÍCULO 16 - 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 17 - 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.

Cuando el reclamo sea deducido en forma telefónica, el mismo deberá ser ratificado dentro de los DIEZ (10) días subsiguientes, en la forma establecida en el párrafo precedente.

ARTÍCULO 18.- IMPULSO DE OFICIO: El procedimiento deberá ser impulsado por la CONCESIONARIA o por el ÓRGANO DE CONTROL, según la etapa en que se

CORSAN, CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CCI - CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOECHEA
PRESIDENTE
CARPETERAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.

MPFIPYS
UDAP-PROY-501
15093

MPFIPYS
91

Handwritten signatures and initials in the left margin.



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios



ANEXO II



encuentre, independientemente que también lo haga el mismo USUARIO.

ARTÍCULO 19.- GRATUIDAD: Las actuaciones que se tramiten en el marco del presente Reglamento serán gratuitas.

ARTÍCULO 20.- NORMATIVA APLICABLE: En todo lo no previsto en el marco Regulatorio (Decreto N° 1.994/93) y en el presente Reglamento, y a efectos de la tramitación de los reclamos o denuncias ante la CONCESIONARIA o el ÓRGANO DE CONTROL, será de aplicación la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549 y su Reglamentación (Decreto N° 1.759/72 – T.O. Dto. 1883/91).

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO ANTE LA CONCESIONARIA



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

a) **Personalmente:** En la Sede central de la CONCESIONARIA o en las Oficinas de Atención al Usuario en las Estaciones de Peaje.

b) **Telefónicamente:** A través de las líneas telefónicas disponibles para Atención al Usuario, o de la línea permanente de atención gratuita. En caso de interponerse una queja o reclamo deberá ratificarlo por escrito, dentro de los DIEZ (10) días.

c) **Por correo:** Por carta dirigida al domicilio de la Sede Central de la CONCESIONARIA, debiendo incluirse en la misma los datos personales, sin omitir domicilio constituido, un número de teléfono de contacto, firma, aclaración

Handwritten marks and signatures on the left side of the page.



CORSAN CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CCI CONSTRUCCIONES S.A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS DE GOYCOECHEA
PRESIDENTE
CARRETERAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios

ANEXO
67



ANEXO I

ANEXO II



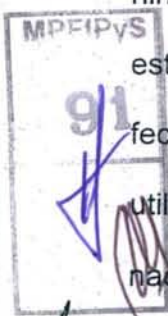
y número de documento.

d) **Por Internet:** A la dirección de correo electrónico habilitada por la CONCESIONARIA al efecto, debiendo ratificar la denuncia o pretensión por escrito en la sede central o las estaciones de peaje, dentro de los DIEZ (10) días.

En todos los casos, la CONCESIONARIA deberá dar un número de queja/sugerencia a efectos de poder ser presentado ante el ÓRGANO DE CONTROL. En caso de haber sido efectuada la queja/sugerencia por correo ó correo electrónico, la CONCESIONARIA enviará al USUARIO por el mismo medio y en un plazo no mayor a DOS (2) días hábiles administrativos, el número de queja/sugerencia 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 de aquellos usuarios que hayan hecho uso del corredor, sin haber atravesado ninguna estación de peaje, 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 nacionales en vigencia, y demás datos que el USUARIO considere convenientes o necesarios para dotar de verosimilitud a su declaración.

ARTÍCULO 23.- PLAZOS: Toda queja/sugerencia interpuesta deberá ser respondida



CORSA CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CCI - CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOECHA
PRESIDENTE
CARRETERAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.



67

ANEXO

11464

ANEXO I

ANEXO II



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios

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 a estos últimos por medio de una nota con comprobante de aviso de recepción u otro medio fehaciente.

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.

MPFIPYS
CUADAP-PROY-501
5093

ARTÍCULO 24.- 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 OCCOVI

ARTÍCULO 25 - PRESUPUESTOS DEL PROCEDIMIENTO: Ante la denegación de la CONCESIONARIA o el silencio de la misma, habiendo transcurrido el plazo

CORSAV CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CC CONSTRUCCIONES S.A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOECHEA
PRESIDENTE
CARRÉTERAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios*

67

ANEXO

ANEXO I

FOLIO
11465

ANEXO II



establecido en el Artículo 23 del presente Reglamento, o insatisfacción por la respuesta, los USUARIOS podrán deducir su reclamo ante el ÓRGANO DE CONTROL. Si la denegación fuera expresa, la presentación ante el Organismo antes mencionado deberá hacerse dentro de los QUINCE (15) días hábiles de notificada fehacientemente.

ARTÍCULO 26.- 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 hábiles administrativos, desde recibido el requerimiento.

ARTÍCULO 27.- REQUERIMIENTO PARA RESOLVER - GESTIÓN CONCILIATORIA: El ÓRGANO DE CONTROL podrá requerir de oficio a la CONCESIONARIA, que en un plazo perentorio que fije en cada caso en particular, responda requerimientos que le hubieren planteado los USUARIOS relativos a sus obligaciones contractuales, y no hubiese resuelto dentro del plazo previsto. Así también el ÓRGANO DE CONTROL podrá iniciar gestiones conciliatorias frente a la CONCESIONARIA.

ARTÍCULO 28 - PLAZO PARA RESOLVER: El ÓRGANO DE CONTROL deberá decidir sobre un reclamo en particular, dentro de los TREINTA (30) días hábiles administrativos computados desde la presentación del USUARIO. Dicho plazo podrá ampliarse por un plazo igual, cuando resultare necesaria una mayor sustanciación de informes.



JUAN CARLOS de GOYCOECHEA
PRESIDENTE
GARRETERAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.

COBSAN CORMAN CONSTRUCCION S.A.
CCI - CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios

67

ANEXO

ANEXO I



- ANEXO A -

MODELO DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA POR FALTA DE PAGO DEL PEAJE
EN LA EN LOS CORREDORES VIALES NACIONALES

....., 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 que asciende a un total de \$
(PESOS.....), vigente según SURGE
DEL Decreto 779/95 que reglamenta la Ley 24.449, en su Artículo 57°, obligándome
a pagar el importe así adeudado, en la aludida barrera de peaje dentro de los TRES
(3) días corridos de la fecha de la presente, o en la sede social sita en
....., 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 NACIÓN ARGENTINA en sus
operaciones de adelanto en cuenta corriente, más un CINCUENTA (50%) por ciento
de ese interés. El presente tiene carácter de RECONOCIMIENTO DE DEUDA, con
arreglo a lo dispuesto por el REGLAMENTO DEL USUARIO de los Corredores
Viales Nacionales, aprobado por Resolución Asimismo, para
el cobro del total adeudado más sus intereses, me someto irrevocablemente a esos
efectos a la Jurisdicción de los Tribunales Competentes de

MPFYS
CUDAP-PROY-S01
15093

CORSAN CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
CCI - CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES

JUAN CARLOS de GOYCOEHEA
PRESIDENTE
CAMBIOS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios

67 ANEXO

ANEXO I



....., con renuncia a toda otra jurisdicción. Suscribo el presente en la aludida barrera de peaje, en TRES (3) ejemplares, uno para la CONCESIONARIA, otro para la Autoridad Policial y el tercero para el suscripto, a losdías del mes de de 20.....



[Handwritten signatures and scribbles]



[Signature]
JUAN CARLOS de GOYCOECHEA
PRESIDENTE
CARRETERAS CENTRALES DE ARGENTINA S.A.

[Signature]
CORSAN CORVIAN CONSTRUCCION S.A.
COI - CONSTRUCCIONES S. A.
UNION TRANSITORIA DE EMPRESAS
REPRESENTANTES LEGALES