

## LAS OBLIGACIONES DE LOS CONCESIONARIOS DE PEAJE Y LOS CORRELATIVOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE CARRETERAS CONCESIONADAS\*

Continuando con la valiosa iniciativa de EL DIARIO tendiente a mantener debidamente informados a los usuarios y consumidores, y contribuir al resguardo de sus derechos constitucionalmente garantizados, queremos hoy sumarnos al citado emprendimiento enumerando y detallando las obligaciones - que nacen de las leyes, decretos del Poder Ejecutivo Nacional, resoluciones ministeriales, contratos de concesión, pliegos de bases y condiciones generales y particulares de contratación y reglamento de explotación-, que tienen a su cargo las empresas concesionarias de rutas bajo el sistema de tarifa o peaje en nuestro país.

Hay una realidad, a partir de la concesión de las rutas a empresas privadas a principios de 1990, el usuario se ha tornado mucho más exigente, esto se debe, a que como bien señalan los ingenieros viales Hardoy y Laura, *“cuando un servicio es prestado por el Estado la gente está resignada a que sea malo y lo acepta como una situación irremediable. Carece de sentido reclamar. En cambio, cuando el servicio es privado se sabe que puede ser mejor y que vale la pena acicatear al prestador para exigirle una mejora”*. Para concluir diciendo que mientras **“el estatismo lleva a la resignación colectiva; el sistema privado estimula el reclamo**. Y esto es muy bueno, porque el usuario comienza a hacer valer sus derechos”.

El tema reviste doble importancia, ya que por un lado, las obligaciones asumidas por el concesionario de peaje constituyen a contrario *sensu* (en sentido inverso) los derechos de los usuarios de carreteras viales; y por el otro, porque en caso de incumplimiento total o parcial, o cumplimiento tardío de dichas obligaciones por parte del concesionario, se pueden originar accidentes

---

\* Por el Dr. Martín Diego Pirola. Abogado Especialista en Derecho de Daños (Universidad de Belgrano – Argentina y Universidad de Salamanca – España). Web site del autor: [www.martindiegopirola.com.ar](http://www.martindiegopirola.com.ar) – Artículo publicado en el diario El Diario, Resistencia-Chaco, 22 de Noviembre de 1999; Revista Mensajes, Buenos Aires, Año IV N° 55, Noviembre de 1999; y diario Norte, Resistencia-Chaco, 22 de Abril de 2000.

o infortunios que dan inmediato nacimiento a la responsabilidad civil de éste último frente al usuario damnificado.

Las obligaciones son las siguientes:

- 1.- Construir la obra (camino y demás instalaciones), o reconstruirla cuando se trate de una vía ya trazada al momento de la concesión;
- 2.- mantener y conservar la obra (pavimento, banquetas, alcantarillas y obras de arte, desagües, iluminación y semaforización, corte de pastos y malezas, señalamiento, barandas de defensa, etc.);
- 3.- adoptar durante la vigencia del contrato todas las medidas que fueren necesarias para evitar daños a los bienes, a las obras que se ejecuten y/o exploten, y a las personas que las utilicen;
- 4.- estar provisto de todas las instalaciones, equipos y personal necesarios para las tareas de construcción y mantenimiento de la obra;
- 5.- prestar los servicios en forma ininterrumpida durante las 24 horas y con un alto nivel de eficiencia; así por ejemplo, el Reglamento del Usuario para el Acceso Norte (Buenos Aires), aprobado el 24-6-96, por Resolución N° 170/96, publicado en el Boletín Oficial N° 28.430-1ª Sección-5-7-96, define en su artículo 3° el “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)”; agregando en el artículo 18° inc. b) dentro de las obligaciones de la concesionaria, que la misma deberá “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...”;
- 6.- adoptar las medidas adecuadas para que no circulen unidades o equipamientos que por sus características comprometan la marcha de los usuarios;

7.- ejercer el poder de policía sobre el corredor vial, limitado al control de carga de los vehículos que transiten por el mismo, y detención de aquellos rodados que no abonen el peaje, según lo dispuesto por el Decreto N° 1.446/90, que hace referencia al control de pesos y medidas;

8.- ejercer el poder de policía y seguridad de tránsito en forma supletoria ante la ausencia de autoridad pública, conforme lo normado por el artículo 29 del Reglamento de Explotación, es decir, en los casos de animales sueltos actuar como denunciante ante la autoridad policial más cercana, debiendo ahuyentar los animales de la ruta hacia la banquina cuidando de los mismos, hasta que se haga presente el personal policial;

9.- colocar señalizaciones de emergencia en los casos de suspensión total o parcial del tránsito vehicular; lo que hay que dejar bien en claro es que, en determinados casos (por ejemplo señales que advierten algún defecto o irregularidad del camino), la señalización, además de cumplir con su finalidad **preventiva**, es y debe ser **temporaria**, es decir, señalar o advertir ese defecto **sólo y únicamente** por un tiempo limitado, al igual que la señalización de emergencia, ya que de lo contrario el perfecto cumplimiento de la obligación de señalamiento por parte del concesionario le serviría a éste como excusa o justificación para incumplir o cumplir tardíamente la obligación de mantenimiento;

10.- auxiliar a personas y vehículos involucrados en casos de accidentes; así es que el Reglamento del Usuario de mención en su artículo 18° inc. h) establece que la concesionaria debe brindar en forma gratuita por sí o a través de terceros bajo su responsabilidad al usuario los siguientes servicios: primeros auxilios a lesionados en accidentes de tránsito; extinción de incendios; remolque de vehículos inmovilizados o accidentados; sistema de telefonía o postes parlantes; y baños públicos;

11.- recibir, registrar, tramitar y contestar denuncias y reclamos deducidos por los usuarios;

12.- pagar al Estado el canon correspondiente, cuando el negocio hubiere sido pactado onerosamente;

13.- entregar la obra (carretera y demás instalaciones) al Estado en perfectas condiciones de uso y conservación una vez finalizada la concesión, nos preguntamos si realmente será así, o será el propio Estado el que en definitiva tomará a su cargo la eventual reconstrucción de las rutas.

Y bien, con este breve catálogo de obligaciones que pesan sobre los concesionarios de peaje y que los usuarios ***pueden y deben*** exigir su efectivo y eficaz cumplimiento, creemos haber sido fieles al mandato constitucional que establece el artículo 42 de nuestra Carta Magna, que en su parte pertinente reza textualmente: ***“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho,...a una información adecuada y veraz...”***. Esperemos que todo usuario injustamente perjudicado, se informe correctamente y se sienta estimulado a ejercitar sus derechos; y de esa forma contribuya a la mejoría y excelencia del servicio que diariamente debe prestar con profesionalidad, eficiencia y alta capacitación toda empresa concesionaria de peaje, para enfrentar positivamente la dolorosa y alarmante estadística de destrucción y muerte que enluta las carreteras argentinas. Que así sea.-