

Información General | 15/01/2012 | 12:01:00

EL DEFENSOR DE LOS CONSUMIDORES

## Si hay demora en el cobro, el peaje debe ser gratuito

Ya nos referimos en columnas anteriores a los derechos que tenemos los usuarios de autopistas y rutas concesionadas de obtener el denominado "quiebre de barreras", que significa levantar las mismas para proceder a la liberación del tránsito cuando la fila de autos o el tiempo de espera resultan excesiva.

Un fallo reciente de la justicia acaba de ratificar la vigencia de lo normado en diversos contratos y regulaciones específicas "Autopistas Urbanas S.A c/ Ente Unico Regulador de Servicios Públicos de la Ciudad Bs. As. s/ otros rec. judiciales contra res. pers. públicas no est." -Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires- 04/08/2011. **Citar: elDial.com - AA6F2E.** Publicado el 20/09/2011.

Aprovechando que la justicia ratifica la vigencia de nuestros derechos me parece oportuno recordar algunos conceptos concretos de esta cuestión y sobre todo los modos de reclamar que publica "El poder del consumidor" ([www.poderdelconsumidor.com.ar](http://www.poderdelconsumidor.com.ar)).

### TIEMPOS DE ESPERA MAXIMOS EN CADA BARRERA

El concesionario deberá operar el sistema de forma tal que en ninguna estación de peaje el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario se posiciona en el carril de pago y el momento en que realiza el pago supere los siguientes tiempos: dos minutos para las vías exclusivas para automóviles y tres 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 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 longitud de cola estipulados.

### ¿COMO SE EJERCE ESTE DERECHO?

Muy simple: si estuvo en la fila más del tiempo reglamentario, al llegar a la cabina de pago, solicite que le habiliten el paso y le levanten la barrera sin efectuar el pago. Si fuese necesario, no dé más explicaciones que la de exigir que levanten la barrera argumentando que está especificado en el contrato de concesión firmado por la empresa. Sólo pida que respeten sus derechos como usuario cumpliendo con las obligaciones asumidas.

### ¿QUE OBSTACULOS SE LE PUEDEN PRESENTAR?

En primera instancia no debería presentarse ningún contratiempo, pues, sin objeción alguna, si el automovilista estuvo más de 2 o 3 minutos de demora para poder pagar el peaje entonces, automáticamente deberían dejarlo pasar en forma gratuita. No obstante, si no lo hacen y al reclamar el paso le solicitan que pase por la oficina de atención al usuario, no lo haga. Usted no tiene por qué perder tiempo para hacer valer su derecho. No baje del auto ni se mueva de la cabina de peaje porque deben levantarle la barrera sin ningún trámite ni reclamo formal alguno.

### ¿SABIA USTED QUE PUEDE SOLICITAR EL PASO AUNQUE NO TENGA DINERO?

Si no dispone de dinero para abonar el peaje, solicite en la oficina de atención al Usuario que le autoricen el paso ante el compromiso de cancelar la deuda. Tenga presente que es un derecho que tiene el usuario a circular por la vía, previa firma de un Acta de Reconocimiento de Deuda deberá abonar con posterioridad.

### ¿A QUIEN DIRIGIRSE EN CASO DE TENER UN PROBLEMA EN LA RUTA?

Ante un inconveniente, debe dirigirse indefectiblemente y en primer lugar, a la empresa concesionaria que le brinda el servicio a cambio del cual se abonó el peaje. Si no tuvo respuesta o no quedó conforme, en segunda instancia, puede dirigirse al Estado por ser la autoridad de control y supervisión (es en realidad el propietario del bien -en este caso la autopista- y la empresa es la que dispone de cierta autoridad sobre la misma como prestador del servicio).

Se puede reclamar directamente ante el OCOVVI (Organismo de Control de Concesiones Viales), o preferentemente ante la empresa concesionaria primero. En ese caso las alternativas disponibles por el usuario a fin de efectivizar su reclamo son: personalmente, concurriendo a la oficina de Atención al Usuario en Sede Central o al CEPAU (Centro Permanente de Atención al Usuario), vía telefónica a la oficina de atención al Usuario en sede Central, o líneas permanentes de la CEPAU, debiendo ratificar por escrito, dentro de los diez días, la denuncia, y por correo, al domicilio de la Sede Central.

Cualquiera sea el medio por el cual se efectúe el reclamo, éste deberá registrarse, dando lugar a la confección por duplicado del denominado Formulario "A" (entregado por la firma concesionaria). Es decir, que todos los trámites se registrarán debiendo el reclamante 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 tratare de un llamado telefónico.

En caso de haber circulado por uno de los tramos sin peaje, es decir, entrando y saliendo de la vía sin pasar por un puesto de peaje, será suficiente la declaración jurada del reclamante en su condición de "USUARIOS SIN PEAJE". Como consejo útil es conservar siempre el ticket del peaje, donde constan los datos de la empresa.

Lic. Pablo Chamatrópulos

[pablolucas@hotmail.com](mailto:pablolucas@hotmail.com)

Tel. (011) 154416-5646