



Defensoría del Pueblo de la Nación
“Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina”

Nota

Número:

Referencia: ACTUACIÓN N° 5100/25 - DPN - s/sobre seguimiento del proceso de las concesiones viales de la Red Federal de Concesiones - EX-2025-00038928- -DPN-RNA#DPN - DIRECCIÓN NACIONAL DE VIALIDAD.

A: SR. ADMINISTRADOR GENERAL, ING. MARCELO CAMPOY (DIRECCIÓN NACIONAL DE VIALIDAD),

Con Copia A:

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. en la Actuación N° 5100/25, caratulada: “DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, sobre seguimiento del proceso de las concesiones viales de la Red Federal de Concesiones - DIRECCIÓN NACIONAL DE VIALIDAD”, EX-2025-00038928- -DPN-RNA#DPN.

Sobre el particular, y con relación a las Audiencias Públicas informar sobre los proyectos para concesionar amplios tramos de la red vial nacional en tres etapas denominadas Red Federal de Concesiones y entendiendo que estas instancias son fundamentales para la transparencia y la participación ciudadana, con base en su continua intervención en problemáticas viales, se ha realizado un análisis de la distinta documentación puesta a consulta.

A lo largo de los años, hemos identificado una serie de desafíos estructurales persistentes en las sucesivas concesiones viales en Argentina que han afectado la relación entre concesionarios, el Estado y, fundamentalmente, los usuarios. Valoramos que muchos de estos puntos, que históricamente representaron diversos problemas, han sido considerados y abordados en la documentación preliminar presentada por la DNV para esta nueva Red Federal de Concesiones. Es por ello que desde la Defensoría del Pueblo de la Nación, consideramos central enfatizar la imperiosa necesidad de instrumentar un debido y riguroso control posterior a la adjudicación y toma de posesión de las concesiones, para asegurar que cada uno de los aspectos previstos sea efectivamente implementado y sostenido, garantizando la excelencia de calidad que el usuario de la red merece.

En atención a ello, se solicita que al momento de instrumentar las Nuevas Concesiones de la Red Federal en sus tres etapas, se preste especial atención a los siguientes aspectos que, desde nuestra experiencia, son cruciales y representan el verdadero desafío para asegurar la calidad del servicio y la protección del usuario, y sobre los cuales será vital un seguimiento y fiscalización constantes:

1. Garantía de Inversiones y Calidad del Mantenimiento Vial: Históricamente, se ha observado un desajuste entre las inversiones comprometidas por los concesionarios y la real ejecución de obras y el mantenimiento adecuado de la infraestructura vial. Esto ha derivado en el deterioro de las rutas, afectando la seguridad vial y la calidad del servicio para el usuario. La Defensoría ha advertido sobre la existencia de ingresos excedentes no destinados a obras y la no utilización de compensaciones tarifarias para este fin. Por lo tanto, destacamos la importancia de:

- **Controles Técnicos y Financieros Reforzados:** Implementar auditorías técnicas y financieras independientes y periódicas, con acceso irrestricto a la contabilidad del concesionario, para verificar la efectiva ejecución de las obras y el mantenimiento. Se debe asegurar que las partidas destinadas a inversión y mantenimiento sean utilizadas exclusivamente para tales fines, aplicando penalidades contractuales y de fácil ejecución ante desvíos.
- **Mecanismos de Ejecución de Garantías Ágiles:** Se deben asegurar garantías de cumplimiento de contrato y de obras que sean de ágil ejecución, permitiendo al Estado actuar con celeridad ante el incumplimiento del concesionario, o sea, que la ejecución de las garantías sean rápidas y no laberínticas.
- **Priorización de la Inversión en Obra:** Se deberían establecer mecanismos que aseguren que un porcentaje predeterminado y mayoritario de los ingresos de la concesión, incluyendo aquellos provenientes de explotaciones complementarias (y para el supuesto que en el futuro se establecieran fondos de compensación tarifaria), sean prioritariamente volcados a la inversión en infraestructura y al mantenimiento de los tramos concesionados.

2. Equilibrio Económico-Financiero y Riesgo Empresarial: A lo largo de las distintas modalidades de concesiones viales, existieron modelos contractuales donde el riesgo empresarial del concesionario resultaba minimizado, con ingresos preestablecidos y obligaciones de inversión que no siempre se traducían en una mejora sustancial del servicio. La falta de un riesgo genuino para el concesionario puede desincentivar la eficiencia y la calidad del servicio, generando un desequilibrio perjudicial para el usuario y el erario público. Esta institución ha puesto de manifiesto, ante deficiencias en la prestación, que se afectaron los derechos de los usuarios al no recibir un servicio de calidad acorde al peaje abonado conforme lo garantiza el artículo 42 de la Constitución Nacional. Atento a ello, valoramos que se considere:

- **Definición de Niveles de Servicio y Parámetros de Calidad Mensurables:** Los parámetros de calidad de mantenimiento y operación (regularidad del perfil longitudinal, ahuellamiento, macrotextura, fisuración, resistencia al deslizamiento, etc.) deberían ser objetivamente mensurables y cuyo incumplimiento derive en penalidades automáticas y disuasorias.
- **Transparencia en la Renegociación Contractual:** Cualquier proceso de renegociación del equilibrio económico-financiero del contrato debe ser público, justificado con informes técnicos y financieros exhaustivos que demuestren la conveniencia para el interés público, y que incluyan la debida fundamentación de cómo se protegen los derechos de los usuarios.

3. Tarifas de Peaje y Mecanismos de Ajustes Transparentes: Las decisiones sobre las tarifas de peaje y sus actualizaciones han sido una fuente de conflicto, a menudo percibidas como discrecionales y no siempre alineadas con la calidad del servicio. La Defensoría ha impulsado activamente la realización de Audiencias Públicas como instancia previa y obligatoria a cualquier modificación tarifaria. En este sentido, se considera relevante que:

- **Audiencias Públicas para las Modificaciones Tarifarias:** Se debería asegurar la realización de Audiencias Públicas en forma previa para que los usuarios puedan expresar su opinión y que la misma sea considerada en la decisión final y que las mismas sean realizadas de manera virtual, al igual que las realizadas por el ENARGAS y el ENRE, o en su caso, en formato híbrido.
- **Sistema de Contabilidad de Costos Específico y Acceso a la Información:** garantizar que el concesionario implemente un sistema de contabilidad de costos detallado y auditado, que permita

la individualización de los centros de costos por inversión, operación, mantenimiento y atención al usuario. Este sistema debería ser la base para cualquier revisión tarifaria y el Estado Nacional debe tener acceso pleno y oportuno a esta información para evitar asimetrías informativas que perjudiquen a los usuarios.

4. Uso Adecuado de la Zona de Camino y Explotaciones Complementarias: La habilitación de actividades comerciales diversas en la zona de camino ha generado preocupaciones sobre la seguridad del tránsito, la delimitación de la propiedad estatal y la eventual apropiación de inversiones por parte de los concesionarios al finalizar los contratos. En este aspecto, se valora la inclusión de:

- **Inventario de Bienes:** Debe garantizarse que al finalizar la concesión, todas las mejoras e inversiones realizadas por el concesionario en la zona de camino pasen a propiedad del Estado sin costo adicional y en condiciones óptimas.
- **Impacto Ambiental y Social de las Explotaciones Complementarias:** Se debe asegurar que las explotaciones complementarias cumplan con toda la normativa ambiental vigente y que su impacto social sea debidamente evaluado y, en su caso, que se establezcan planes para su mitigación y/o remediación.

5. Transparencia, Control y Atención al Usuario: La falta de información clara y accesible para el ciudadano, sumada a la dificultad para presentar reclamos efectivos, ha sido una constante en concesiones previas. En atención a ello, se valoran las previsiones sobre:

- **Plataformas de Información Ciudadana Integrales:** Controlar la implementación por parte del concesionario del desarrollo y mantenimiento de plataformas digitales que ofrezcan información detallada y actualizada sobre el estado de la ruta (obras, tránsito, incidentes), tarifas, indicadores de calidad de servicio y cumplimiento contractual. Esta información debe ser de fácil comprensión para el usuario y accesible en diversos formatos.
- **Canales de Atención al Usuario Robustos y Eficaces:** Asegurar el fortalecimiento de la red de Centros de Atención al Usuario, líneas telefónicas gratuitas (0800 y 140), formularios web y terminales de autogestión, asegurando tiempos de respuesta acotados y soluciones efectivas. La Defensoría recomienda que los registros de reclamos y sus resoluciones sean auditables por la Autoridad de Control.
- **Indicadores de Desempeño y Satisfacción del Usuario:** Controlar que se definan y analicen indicadores de desempeño del concesionario relacionados directamente con la satisfacción del usuario, estableciendo mecanismos de evaluación y penalización ante el incumplimiento de estos parámetros.

Consideraciones Finales:

La Defensoría del Pueblo de la Nación, con la experiencia acumulada en el monitoreo de múltiples concesiones viales, considera que la correcta y efectiva implementación y control de los aspectos mencionados en la documentación preliminar resulta fundamental para garantizar que el nuevo proceso de concesiones de la Red Federal represente un avance significativo en la calidad del servicio vial en Argentina. Instamos a las autoridades a tomar en consideración la necesidad de un firme y continuo control sobre la ejecución y cumplimiento de estas previsiones, convencidos de que un trabajo conjunto y colaborativo entre el Estado, los futuros concesionarios y los organismos de control resultará en beneficios tangibles para toda la comunidad y una mejora sustancial en la experiencia del usuario.

Sin otro particular saluda atte.

