



Miraflores, Agosto 07 de 2015
Resol.Ger.Gen. 017-2015

Señor:

Jorge Luis De La Cruz Angulo

Juan del Corral N°960 Urb. El Bosque – Trujillo – La Libertad
Presente.-

Asunto: Su Reclamo N° 000004 – Peaje Virú.

I. VISTOS

Que con fecha 30 de julio de 2015, se formuló un reclamo en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje “Virú” de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el “Concesionario”), asignado con la Ficha N° 000004. Así, el señor Jorge Luis De La Cruz Angulo (en adelante, el “Usuario”), indica, “Siendo el día 30 de Julio de 2015, a horas aprox. 9:15 pm. En Control de Peaje, me percaté en no tomar dinero contado y la zona más cercana para retirar dinero de un cajero era Chimbote, aproximadamente a 1:30 de distancia de Virú; por lo que me acerque al supervisor de Peaje que prestara el apoyo respectivo, pero este señor me indicó en forma no adecuada que no era su problema y que nada podía hacer y se dio media vuelta e ingreso a su oficina indicándome que nada podía hacer. Tuve que regresar a Chimbote y nuevamente regresar a bien con dinero con lo cual considero un abuso y una incompetencia del supervisor, que más cerca estaba Trujillo en ir y volver”.

Usuario sugiere tener POS, para el cobro con tarjeta y poner personal con mejores cualidades de trato y que den una solución a las diversas dificultades, que estemos expuestos en la carretera y no actitudes intransigentes.

De conformidad con la Cláusula 8.8 del Contrato de Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial N° 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N (en adelante, el “Contrato de Concesión”), el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el “Reglamento Interno”), el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la “LPAG”), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre la sugerencia de la referencia.

II. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión de la Red Vial N° 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N en virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano (en adelante, el “Contrato de Concesión”), representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC (en adelante, el “Concedente”), de fecha 18 de febrero de 2009.

De lo expuesto por el Reclamante, se puede advertir que éste ha interpuesto un reclamo, el cual se encontraría relacionado con las obligaciones asumidas por el Concesionario de acuerdo con los términos y condiciones del Contrato de Concesión. En ese sentido, el literal a) del artículo 3° del Reglamento Interno estipula que es causal de procedencia de los reclamos aquellos relacionados con la

AUTOPISTA DEL NORTE SAC
Av. 28 de Julio N°150 Piso 4 Ofic. 401 Miraflores – Lima 18 – Perú
Teléfono: (511) 625-4500 Fax: (511) 620-6226
Inscrita en la Partida No. 12237955 de la Oficina Registral de Lima



Se pagó 390 dólares
11515000464
CARGO Adjunto - Nacional
OLVA Courier
NUEVO Chimbote

3
Folio
Coord

*Roberto castillo Barreto 19684775
11-08-15 15:00*



facturación y el cobro de las Tarifas, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión; motivo por el cual corresponde que el Concesionario se pronuncie sobre el fondo de la controversia.

Se desprende del reclamo, el cuestionamiento que el Reclamante hace respecto a no tener otras opciones para poder realizar el pago de peaje. A modo de ver del Reclamante, la empresa debe dar las facilidades al usuario cuando no cuenta con dinero en efectivo.

Ahora bien, en relación a lo alegado por el Reclamante, resulta necesario precisar que el Contrato de Concesión establece reglas para el cobro del peaje, de acuerdo a lo siguiente:

“9.6 *Corresponde al CONCESIONARIO el cobro del Peaje.*

Se exigirá el pago del Peaje a cada Usuario que utilice los Tramos de la Concesión, de acuerdo a la categoría de vehículo, de conformidad con la Tarifa especificada en la Cláusula 9.8”.

Como puede advertirse de lo anterior, el cobro de la Tarifa a los Usuarios de la vía no resulta un derecho sino también una obligación del Concesionario, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 9.6 del Contrato de Concesión. No obstante ello, el referido derecho también debe ajustarse al procedimiento, términos y condiciones descritos tanto en el Contrato de Concesión, como en el Reglamento Interno y el Reglamento de OSITRAN, normativa especial que resulta también de aplicación al caso concreto.

Además, es conveniente recordar que el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 043-2004-CD-OSITRAN (en adelante, el “Reglamento de Tarifas de OSITRAN”), ordena en su artículo 9° que “*Las disposiciones y criterios tarifarios que se establezcan en los Contratos de Concesión, serán aplicables a las Entidades Prestadoras titulares de los mismos*”; con lo cual se entiende que el Contrato de Concesión contiene las tarifas, condiciones y procedimiento de revisión que resultan ser obligación del Concesionario en cuanto a su aplicación.

Ante ello, es importante considerar lo expuesto la Cláusula 9.7 del Contrato de Concesión, la cual indica que el cobro del Peaje será realizado **por derecho de paso**, “*lo que implica que se cobrará al Usuario de los Tramos de la Concesión que no se encuentre exento de pago, por el derecho de paso en las unidades de peaje indicadas en la Cláusula 9.5”.*

Por otro lado, y en cuanto a lo expuesto por el Reclamante, en el sentido de que debemos tener personal con cualidades, debemos indicarle que nuestro personal ha actuado en el ejercicio de sus funciones haciendo conocer el reglamento e indicando los lugares más cercanos para poder retirar dinero en efectivo.

Teniendo presente lo anterior, el Concesionario únicamente ha cumplido con cobrar las Tarifas que exige el Contrato de Concesión y en las condiciones descritas en el mismo documento, siendo necesario reiterar que el régimen tarifario pactado en el Contrato de Concesión es de obligatoria observancia para el Concesionario según lo dispuesto en el Reglamento de OSITRAN.



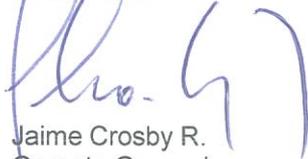
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INFUNDADO** el Reclamo del Usuario, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Contra la presente Resolución, procede recurso de reconsideración dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (sustentado en nueva prueba), dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución.

Asimismo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución, también procede recurso de apelación dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro derecho; se sustente en una nulidad; o, cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración), quien elevará el mismo al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

Atentamente,



Jaime Crosby R.
Gerente General

**LIBRO DE RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

Estación de Peaje VIRÚ



Nombres y Apellidos:	Jorge de la Cruz Angulo	Ficha Número:	000004
Razón Social:		Fecha:	30.07.2015
Doc. Identidad:	40244910	Recibido por:	JORGE RIVERA A.
Dirección:			JEFE DE PLAZA
Correo Electrónico:	Jdelacruzangulo@gmail.com		PEAJE VIRÚ
Teléfono:	044-425992		
Firma:	<i>JJA</i>		

Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible.

Siendo al día 30 Julio de 2015, a horas Aprox. 9:15 PM en Control de Peaje, me pareció an no tener dinero contado y la zona más cerca pere retirar dinero de un cajero ara chimbote, aproximadamente a 1:30 de distancia de Virú; por lo que me acerque al Supervisor de Peaje que prestara el apoyo respectivo, pero este Señor me Indico an forma no adecuada que no ara su problema y que nada podía hacer y se dio media vuelta e ingreso a su oficina indicando que nada podía hacer. TUVE que regresar a chimbote y nuevamente regresar a Virú con dinero cash, lo cual considero un abuso y una Incompetencia del Supervisor, y que mas cerca estaba Trujillo en ir y volver. Sugiero Tener POS, para el cobro con Tarjeta y poner Personal con mejores cualidades de trato y ~~sea~~ que de una solución a los diversos dificultades que estamos expuestos en la carretera y no actitudes Intrensigentes

Observaciones:

JJA