

Miraflores, Setiembre 11 del 2012
Resol.Ger.Gen-004/2012

Señor
Fernando Felipe Ñañez
Jr. Andrés Rázuri 252
Pacasmayo

Asunto: Su Reclamo No. 000005- Peaje Fortaleza

Handwritten signature: Fernando Felipe Ñañez
Handwritten text: DNI 19256305 12/09/12

I. VISTOS

Que con fecha 03 de setiembre de 2012, en el Libro de Reclamos y Sugerencias correspondiente a la Unidad de Peaje Fortaleza de la Red Vial 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N, se formuló un reclamo con relación a un incidente sucedido con personal (en adelante, el "Concesionario"), signado con el N° de Ficha 000005.

Es así que el señor Fernando Felipe Ñañez, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 19230951 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia del incidente, por el cual describe que a las 16:20 horas del día 03 de setiembre de 2012, y al transitar por la Red Vial 4, se acercó con su vehículo a la Unidad de Peaje Fortaleza para efectuar el pago de la tarifa, la cual se encuentra actualmente establecida en S/. 60.40 Nuevos Soles, para vehículos pesados de 6 ejes. Según señala el Reclamante, se acercó a la caseta de peaje en la cual se encontraba el señor Freddy Argote Araujo, trabajador del Concesionario y encargado en ese momento de cobrar la tarifa, efectuando el pago correspondiente a vehículo pesado con seis (6) ejes. Aduce el Reclamante que luego de verificar el vuelto entregado por el cobrador, se dio con la sorpresa que éste último había omitido hacer entrega del monto que realmente correspondía, siendo que el trabajador había omitido la entrega de S/. 3.00 Nuevos Soles, y que no sería la primera vez que una situación como esta le sucede. En ese sentido, el Reclamante interpone reclamo.

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 el reclamo de la referencia.

II. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión de la Red Vial 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N en virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, 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 procedencia de los reclamos anotados en el Libro de Reclamos de la Entidad Prestadora, aquellos

3



FOLIOS 1-12-16571350

CARGO ADJUNTO 151-98540

JUR_A07- OLVA COURIER

20520922658

relacionados con la facturación y el cobro de las Tarifas, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión; y el literal c), sobre aquellos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios; motivo por el cual corresponde que el Concesionario se pronuncie sobre el fondo de la controversia.

Se desprende de lo dicho por el Reclamante, que hubo falta de diligencia del cobrador en no cerciorarse del vuelto efectivamente entregado al primero por el pago de la tarifa, en la medida que correspondía entregar al Reclamante un vuelto mayor al de S/. 3.00 Nuevos Soles que el cobrador finalmente le hiciera entrega el día de los hechos.

Ahora bien, en relación a lo alegado por el Reclamante, resulta necesario precisar que de acuerdo con lo dispuesto en la Cláusula 9.8 del Contrato de Concesión, el Concesionario debe cobrar el Peaje vigente más el IGV y cualquier otro tributo aplicable (es decir, la tarifa). En ese sentido, el Concesionario ha difundido oportunamente en las Unidades de Peaje de la Red Vial 4 el Tarifario vigente tanto para vehículos ligeros como vehículos pesados, el cual fuera comunicado al Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN (en adelante, "OSITRAN" y/o el "Regulador") antes de su entrada en vigencia, difundido adecuadamente a través de medios escritos y que adicionalmente los Usuarios pueden encontrar detallado en la página web del Concesionario: www.ohlconcesiones.com.pe. Ante ello, esta Gerencia no puede dejar de mencionar que el Concesionario ha cumplido en todo momento con aplicar la Tarifa vigente y autorizada a cobrar a los Usuarios de la vía, de acuerdo a lo prescrito en el Contrato de Concesión y al procedimiento para su aplicación según lo estipulado Reglamento de Tarifas de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 043-2004-CD-OSITRAN.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, de igual forma esta Gerencia considera que el presente reclamo no debe dejar de pasar desapercibido, quien debe adoptar las medidas correctivas necesarias con el personal encargado del cobro de la tarifa en todas las Unidades de Peaje bajo su administración, y siendo que todo trabajador del Concesionario debe ejercer sus labores con la más absoluta diligencia y serviciabilidad. En ese orden de ideas, es intrínseco y parte del servicio que debe garantizar el Concesionario, el asegurar que el personal operativo haga entrega de los vueltos que correspondan a los Usuarios una vez que éstos efectúen el pago de la tarifa en cada oportunidad.

Atendiendo a lo anterior, el Concesionario ha procedido a amonestar al cobrador del peaje que tuviera el incidente con el Reclamante, señor Freddy Argote Araujo, quien aceptó su falta de diligencia involuntaria el día de los hechos, y que se ha comprometido a tomar más cuidado en las labores encomendadas.

Asimismo, y tal como aparece consignado en el Libro de Reclamos de la Unidad de Peaje Fortaleza, el Reclamante observa que luego de efectuado el reclamo el Concesionario se encargó de hacerle entrega del vuelto restante, con lo cual a juicio de esta Gerencia, ha culminado cualquier controversia sucedida el día de los eventos descritos.

Finalmente, y con relación a lo expuesto por el Reclamante en el sentido que no habría sido la primera vez que una situación de dicha naturaleza le sucede, esta Gerencia toma nota de lo informado por el Reclamante y reafirma su compromiso en implementar las medidas necesarias para evitar que eventos como los descritos no vuelvan a ocurrir. No obstante ello, no cabe pronunciarse sobre supuestas faltas cometidas por los trabajadores del Concesionario si es que las mismas no fueran reportadas por los Usuarios afectados, ni tampoco consignadas en el Libro de Reclamos.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR FUNDADO** el reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Del mismo modo, esta Gerencia desea extender sus más sinceras disculpas al Reclamante, señor Fernando Felipe Nández, por las molestias que pudiera haber sufrido, comprometiéndose asimismo en adoptar todas las medidas necesarias a fin que hechos como los descritos en su reclamo no vuelvan a ocurrir.

Atentamente,



Jaime Crosby R.
Gerente General

cpg



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje FORTALEZA



Nombres y Apellidos:	Juan de Felipe Viter	Ficha Número:	000005
Razón Social:	INDUSMERICA	Fecha:	03-09-12
Doc. de Identidad:	19230951	Recibido por:	
Dirección:			
Correo Electrónico:			
Teléfono:	# 276676		
Firma:			

Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible

Siendo los 16,20 horas, al pasar el peaje correspondiente (6 ejes) el Señor cobrador, me dio S/ 3,00 nuevos soles, nuevos en el vuelto. Hago esta observación por que no es la 1ª vez que me sucede ya me ha sucedido una vez anterior en este peaje pero no hice el reclamo por que no conté en el momento el vuelto, pero después me di cuenta de ello y ya estoy muy retardo de lo costoso de peaje. Espero que me sea de ayuda, por que he perdido mucho tiempo - (esta vez es la 1ª vez) -

Observaciones:

Al dar el vuelto el cobrador no lo entregó en un sobre, lo entregó en la mano.

OPERACIONES