



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Miraflores, Diciembre 19 del 2012
Resol.Ger.Gen-007/2012

CARGO

Señor
Julio Aurora Colonia
CIVA
La Victoria

Asunto: Su Reclamo No. 000007- Peaje Fortaleza

TURISMO CIVA S.A.C.
ATENCIÓN AL CLIENTE
08 ABR 2013 ✓
RECIBIDO
Hora: 12:57 Firma: *[Firma]*

I. VISTOS

Que con fecha 07 de diciembre 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 de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), signado con el N° de Ficha 000007.

Es así que el señor Julio Antonio Aurora Colonia, chofer de la empresa de transporte de carga y pasajeros "CIVA", identificado con Documento Nacional de Identidad N° 32040381 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia del evento acaecido el día del incidente, por el cual describe, sin determinar la hora de los hechos, que al transitar por la Red Vial N° 4 y al acercarse a la Unidad de Peaje Fortaleza para efectuar el pago del Peaje, se encontró con que una cantidad de vehículos considerable se encontraba haciendo cola. Se desprende de su reclamo que el Concesionario únicamente habría habilitado una sola caseta de Peaje, por lo que esto habría generado una demora en más de una (1) hora para atenderlo.

De conformidad con la Cláusula 8.8 del Contrato de Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial 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 N° 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 c) 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 relacionados con la calidad y oportuna prestación de

Señor
Julio Aurora Colonia
CIVA
La Victoria

Asunto: Su Reclamo No. 000007- Peaje Fortaleza

I. VISTOS

Que con fecha 07 de diciembre 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 de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), signado con el N° de Ficha 000007.

Es así que el señor Julio Antonio Aurora Colonia, chofer de la empresa de transporte de carga y pasajeros "CIVA", identificado con Documento Nacional de Identidad N° 32040381 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia del evento acaecido el día del incidente, por el cual describe, sin determinar la hora de los hechos, que al transitar por la Red Vial N° 4 y al acercarse a la Unidad de Peaje Fortaleza para efectuar el pago del Peaje, se encontró con que una cantidad de vehículos considerable se encontraba haciendo cola. Se desprende de su reclamo que el Concesionario únicamente habría habilitado una sola caseta de Peaje, por lo que esto habría generado una demora en más de una (1) hora para atenderlo.

De conformidad con la Cláusula 8.8 del Contrato de Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial 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 N° 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 c) 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 relacionados con la calidad y oportuna prestación de

Luz Higa
Rbhtz
32403347

los servicios; motivo por el cual corresponde que el Concesionario se pronuncie sobre el fondo de la controversia.

Se desprende del reclamo, que el Concesionario únicamente habría habilitado para disposición de los Usuarios el día de los hechos, una (1) caseta de peaje para el cobro de la Tarifa, lo cual habría propiciado una congestión y tiempo de espera mayor al habitual para los vehículos en tránsito.

Ahora bien, en relación a lo alegado por el Reclamante, resulta necesario precisar que el Contrato de Concesión suscrito con el Concedente, en representación del Estado Peruano, no establece reglas específicas en cuanto a la disponibilidad de cabinas de peaje con las que debe contar el Concesionario en la vía existente. En efecto, las Partes no acordaron, dentro de los términos y condiciones que rigen su relación contractual, un mínimo de casetas de Peaje que tendrían que permanecer abiertas al público para el cobro de la Tarifa, siendo que la Cláusula 9.5 del Contrato sólo dispone la obligación de cobro en ambos sentidos de la vía:

"9.5 El cobro del Peaje se efectuará a través de las unidades de peaje las cuales comenzarán a ser explotadas por el CONCESIONARIO en las fechas indicadas en la Cláusula 9.8.

En las unidades de peaje de la Calzada Actual, el CONCESIONARIO cobrará en un solo sentido (ida y vuelta) la Tarifa indicada en los Literales b) y c) de la Cláusula 9.8, según corresponda.

El número y ubicación de las unidades de peaje consideradas en el Proyecto se presenta en el Cuadro N° 9-5 siguiente.

Cuadro N° 9-5: Unidades de Peaje

DENOMINACIÓN	RUTA	SUB-TRAMO	UBICACION
1. Huarmey	R1N	Pativilca - Santa	Km 288+500
2. Vesique	R1N	Casma - Chimbote	Km 415+550
3. Virú	R1N	Chao - Virú	Km 520+550
4. Por determinar	R1N	Pativilca -- Huarmey	Km 217+810

(...)"

El Contrato de Concesión, no obstante ello, contiene obligaciones respecto del "Tiempo de Espera en Cola" (TEC) máximo permitido, el mismo que se entiende como el promedio de tiempo de espera por vehículo medido periódicamente en las Unidades de Peaje, el cual de acuerdo a los registros manejados por la empresa, ha sido respetado en todo momento. Bajo dicho contexto, el Concesionario en todo momento ha cumplido con el TEC promedio máximo aceptable en cada medición que éste y el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN (en adelante, el "Regulador") han efectuado como parte de las actividades de Explotación, según los plazos y procedimientos estipulados en el Contrato de Concesión, no desprendiéndose de lo expuesto por el Reclamante que el tiempo de espera sufrido en el Peaje Fortaleza el día de los eventos haya originado un incumplimiento al TEC promedio máximo permitido.

Prueba de lo antes mencionado es el hecho que encontrándose el Concesionario en etapa de Explotación, éste no ha sido penalizado hasta el momento por el Regulador por el incumplimiento de los tiempos de espera permitidos por el Contrato de Concesión, lo que evidencia la diligencia con la cual el Concesionario ha efectuado sus operaciones en la vía, muy a pesar del congestionamiento que en particular se dio el día de los hechos objeto de reclamo.

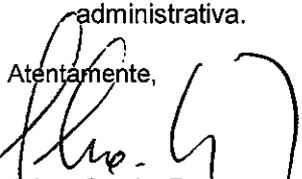
En ese orden de ideas, el Concesionario no habría faltado a obligación alguna en el marco de lo dispuesto y regulado en el Contrato de Concesión, teniendo presente que de acuerdo a lo señalado por el Reclamante, la demora motivo del reclamo se habría originado en una falta de diligencia del Concesionario en poner a disposición del Usuario casetas de peaje suficientes. Al cumplir éste con el TEC máximo permitido del Contrato de Concesión, el congestionamiento ocurrido el día 07 de diciembre de 2012 obedece a circunstancias que escapan al control del Concesionario, siendo que de los registros internos no se evidencia un tiempo de espera de una (1) hora en cola para la atención del Usuario en la Unidad de Peaje Fortaleza, tal como el Reclamante aduce en su reclamo.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, de igual forma esta Gerencia extiende al reclamante sus más sinceras disculpas por cualquier inconveniente que se le pudiera haber causado, comprometiéndose la empresa en tomar en cuenta la sugerencia del Reclamante para dotar a la vía con una mejor operatividad.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

Atentamente,


Jaime Crosby R.
Gerente General

cpg



**LIBRO DE RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

Estación de Peaje FORTALEZA

Nombres y Apellidos: <u>Julio Aurora Colonia</u>	Ficha Número: <u>000007</u>
Razón Social : <u>CIUD</u>	Fecha: <u>07/12/2012</u>
Doc. de Identidad : <u>32040381</u>	Recibido por:
Dirección : <u>AV IQUITOS 755. IN 205</u>	<u>Carolina</u>
Correo Electrónico : _____	<u>Carlos R.</u>
Teléfono : <u>995559657</u>	_____
Firma : <u>[Signature]</u>	_____

Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible

POR LA COLA DE CARROS OCASIONANDO
MALESTAR AL USUARIO UNA SOLA CABINA
FUNZIONANDO ESTO NO PUEDE SER
MI DENUNCIA TRA MAS ALLA POR LA
DEMORA. MAS DE UNA HORA EN TOTAL.

Observaciones: