



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, Diciembre 29 de 2014
Resol. Ger. Gen-025/2014

selecionado
NOMBRE: *Mary Ramirez .f*
DNI: *17826914*
Firma: *Mary Ramirez*
Fecha: *7/05/01/15*

Señor:
Wernher Alonso Roncalla Ramirez
José María Sert 141 Dpto.401- San Borja – Lima
Presente.-

Asunto: Su Reclamo No. 000019- Peaje Fortaleza

I. VISTOS

Que con fecha 20 de diciembre de 2014, se formuló un reclamo en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje "Fortaleza" de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), asignado con la Ficha N° 000019. El motivo del mismo se debe a un supuesto cobro indebido de parte del Concesionario en la Unidad de Peaje de Fortaleza de la Red Vial 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N.

Es así que el señor Wernher Alonso Roncalla Ramírez, identificado con Documento de Identidad N° 43557257 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia de un reclamo por los hechos el día 20 de diciembre de 2014, indicando: deteniéndome a hacer el pago del peaje, pregunto a la Srta. Zoila Casapia un lugar donde estacionarme para utilizar los servicios higiénicos. Me indica terminando los conos a la izquierda dirección (Lima – Trujillo). Volteo en U y me estaciono frente a los servicios higiénicos, dado que es la única playa de estacionamiento visible y señalizado. Al volver a pasar por el peaje, me indica la misma señorita que tengo que pagar nuevamente. En primer lugar, es peligroso tener que cruzar la panamericana para estacionarse, debería haber estacionamiento en la misma dirección, en segundo lugar exijo la devolución del pago del segundo peaje. Comunicarse conmigo para indicar número de cuenta. En tercer lugar, señalizar y colocar personal para que no ocurra esto a futuro.

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.



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

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 de procedencia de los reclamos aquellos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de AUNOR, conforme con los parámetros establecidos 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, que el Concesionario no habría brindado una solución satisfactoria al Reclamante para que este pudiera hacer uso de la infraestructura.

Ahora bien, en relación a lo alegado por el Reclamante, resulta necesario precisar que el Contrato de Concesión establece servicios que se implementarán en forma gratuita y según regulación indicada en esta cláusula:

"8.12 Los servicios Obligatorios que deberá implementar o proporcionar el CONCESIONARIO:

El servicio Obligatorio que deberá implementar el CONCESIONARIO, y por el que se le permitirá cobrar, serán los servicios higiénicos ubicados en cada unidad de peaje, los cuales deberán estar operativos, a más tardar, a los seis (06) meses, contados desde la fecha de Inicio de la Explotación de la unidad de peaje que no será reubicada y simultáneamente con la puesta en funcionamiento de las unidades de peaje reubicadas y de la construida.

"9.7 El cobro del Peaje será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al Usuario de los Tramos de la Concesión que no se encuentra exento de pago, por el derecho de paso en las unidades de peaje indicadas en la Cláusula 9.5.

En ese sentido, no resulta un derecho sino también una obligación del Concesionario el cobro del Peaje a los Usuarios de la vía, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 9.6 del Contrato de Concesión.

Bajo dicho contexto, hacemos de conocimiento que no tenemos obligación de brindar el servicio en el sentido Sur – Norte; motivo del reclamo, dado que en la cláusula 8.12 del



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

contrato de concesión suscrito entre nuestra empresa (Concesionario) y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (Concedente), nos exige como servicio obligatorio el implementar los servicios higiénicos en cada unidad de peaje, los cuales están operativos los 365 días del año totalmente gratuito para los usuarios.

Finalmente es importante destacar que como CONCESIONARIO de la Red Vial 4, nos encontramos en la obligación de realizar el cobro de peaje a toda persona y/o entidad que haga uso de la infraestructura de transporte, independientemente de su recorrido, salvo en los casos y condiciones previstos en la Cláusula 9.9 del Contrato de Concesión.

Teniendo presente lo anterior, el concesionario únicamente ha cumplido con cobrar las Tarifas y brindar el servicio de los servicios higiénicos que exige el contrato de concesión y en las condiciones descritas en el mismo documento, siendo necesario reiterar que el régimen tarifario y servicios obligatorios pactados en el Contrato de Concesión es de obligatoria observancia para el Concesionario según lo dispuesto en el Reglamento de OSITRAN.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

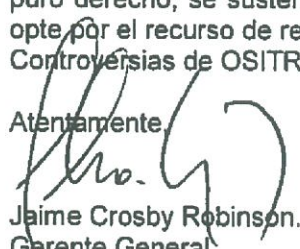
Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INFUNDADO** el reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

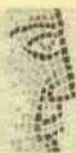
Contra la presente Resolución, procede recurso de reconsideración dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (sustentado en nueva prueba), dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución.

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 Robinson.
Gerente General



**Autopista
del Norte**

Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje FORTALEZA

Nombres y Apellidos:	Werner Alonso Rucalla Ruiz	Ficha Número:	000019
Razón Social:		12:05 pm	
Doc. de Identidad:	43557757	Fecha:	20/12/14
Dirección:	Jose Maria Jert 141 Dpto 401 San Borja - Lima	Recibido por:	Marianela
Correo Electrónico:	alonso.rucalla@entel.pe		Rivera
Teléfono:	994001809		Ramirez
Firma:			

Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible

Deteniendome a hacer el pago del peaje, pregunte a la Srta. Zoila Casapia un lugar donde estacionarme para utilizar los servicios higiénicos. Me indica terminando los conos a la izquierda (Lima - Trujillo). Volteo en U y me estaciono frente a los servicios Higiénicos, dando que es la única playa de estacionamiento visible y señalizada. Al volver a pagar por el peaje, me indica la misma señorita que tengo que pagar nuevamente. En primer lugar, es peligroso tener que cruzar la panamericana para estacionarse, debería haber un estacionamiento en la misma dirección. En segundo lugar, exigo la devolución del pago del segundo peaje. Comunicarse conmigo para indicar número de cuenta. En tercer lugar, señalar o colocar personal para que no ocurra esto a futuro.

Observaciones:

OPERACIONES