



Miraflores, 28 de mayo de 2018
Resol. Ger.Gen.2018-020

Señor:
Rafael Miranda Briones
Av. Lima 505, Barranco, Lima Cel.: 955608781
rafael_2000@hotmail.com
Presente.-



Asunto: Reclamo No. 000028 - Peaje Virú.

I. VISTOS

Con fecha 19 de mayo de 2018, el señor Rafael Miranda Briones, identificado con DNI N° 41408931 (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario"), el cual quedó asentado en la hoja de reclamación N° 000028 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Virú" (en adelante, el "Reclamo").

De la revisión de la referida hoja de reclamación N° 000028, se advierte que el Reclamo del Usuario es el siguiente:

"No da solución en el peaje Virú, el encargado con su DNI: por falta de efectivo la cantidad de S/ 3.50 para poder seguir la ruta, queda visto en el documento tal N° 000028 el cual estoy llenando por falta de solución."

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, de fecha 18 de febrero de 2009 y sus modificaciones (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 N° 019-2011-CD/OSITRAN (en adelante, el "Reglamento de OSITRAN") y el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la "LPAG"), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre el Reclamo del Usuario.

II. CONSIDERANDO

El Concesionario tiene a su cargo la Concesión de los Tramos Viales 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").

Conforme a la cláusula 6.7 del Contrato de Concesión, a partir de la Fecha de Inicio de Explotación (conforme este término se encuentra definido en el Contrato de Concesión), el Concesionario tiene la obligación de abrir un libro de reclamos y sugerencias, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de OSITRAN. Adicionalmente, en la cláusula 8.7 del Contrato de Concesión se establece que el referido libro de reclamos y sugerencias deberá ser abierto por el Concesionario en cada unidad de peaje, con la



finalidad que los usuarios de los tramos de la Concesión registren en él sus reclamos y el Concesionario dé trámite a todos ellos conforme al Reglamento de OSITRAN.

Conforme al artículo 12 del Reglamento de OSITRAN, el Concesionario debe contar con su propio reglamento de atención de reclamos, el cual no debe contradecir las disposiciones del Reglamento de OSITRAN, pudiendo inclusive establecer derechos y garantías mayores a favor de los usuarios. En atención a ello, el Concesionario cuenta con el Reglamento Interno.

En el artículo 33 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 3 del Reglamento Interno se establecen las materias sobre las cuales los usuarios pueden presentar reclamos al Concesionario. Por lo tanto, debe determinarse, en primer lugar, si el Reclamo presentado por el Usuario corresponde a una de las materias listadas en los artículos antes señalados.

De la revisión de la hoja de reclamación N° 000028 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú, no se advierte con claridad cuáles son los hechos que dieron origen al Reclamo presentado por el Usuario y cuál es su pretensión. No obstante, hemos logrado conocer el contexto del Reclamo gracias al Informe N° 28, elaborado el 19 de mayo de 2018, por el Jefe de Plaza de la Unidad de Peaje Virú, y cuyas partes pertinentes reproducimos a continuación:

"El usuario ingresa a vía (702) y le indica al cobrador 317 que no tenía el dinero completo, que le cobre de 1 eje menos o que lo dejara pasar y al regreso le pagara la diferencia, al no aceptar el cobrador, llama al personal de seguridad para que haga retroceder el vehículo de 4 ejes y se dirija a oficina, al llegar a oficina manifiesta lo mismo, que no le alcanzaba el dinero, que llegaba a Trujillo y regresaba trayendo la diferencia, después dijo que de repente demoraba unos días en regresar (...)."

En tal sentido, advertimos que el Reclamo del Usuario está referido al cobro de la Tarifa, enmarcándose en el supuesto del literal a) del artículo 3 del Reglamento Interno y el literal a) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN; correspondiendo a esta Gerencia analizar y dar respuesta a lo indicado por el Usuario en su Reclamo

El Contrato de Concesión establece como regla general el cobro del peaje a todos los Usuarios que utilicen la infraestructura vial. Dicha regla general, que no solo implica el ejercicio de un derecho por parte del Concesionario sino también una obligación, está regulada en la Cláusula 9.6 del Contrato de Concesión, que a la letra dispone 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 se ha señalado en párrafos anteriores, el pago de la Tarifa vigente es obligatoria para todo usuario que utilice los tramos de la Concesión, con excepción de aquellos vehículos exceptuados por ley, dentro de los cuales no se encuentra el vehículo del Usuario.

Adicionalmente, en el literal a) de la cláusula 9.9 del Contrato de Concesión, se establece que para el cobro de la Tarifa a los usuarios, el Concesionario aplicará las siguientes reglas: los Vehículos Ligeros pagarán una Tarifa equivalente a un eje; mientras que los



Vehículos Pesados pagarán una Tarifa por cada eje, siendo este el supuesto que le corresponde al Usuario. Es decir, el Usuario se encuentra obligado a pagar una Tarifa por cada uno de los cuatro (4) ejes de su vehículo.

La obligación del Usuario de pagar el peaje también está regulada en el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, en cuyo artículo dispone que *"el Usuario debe abonar la Tarifa correspondiente en moneda de curso legal, cada vez que traspone una unidad de peaje, según lo que disponga el contrato de Concesión o la normativa aplicable."*

El Contrato de Concesión no dispone la aplicación de facilidades de pago para usuarios que no contasen con efectivo suficiente, como alega el Usuario en su Reclamo; por el contrario, el referido contrato y las normas legales correspondientes regulan el derecho y obligación del Concesionario a exigir el pago de la Tarifa a cada vehículo, según su categoría (liviano o pesado), así como la obligación de los usuarios a hacer el pago de la misma cada vez que transiten por una unidad de peaje de la Concesión.

Finalmente, debemos señalar que los esfuerzos de esta Gerencia se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios de la vía, sino también a brindar un trato amable y la colaboración debida, y en la medida de sus posibilidades, a todo usuario, entidad estatal y/o en general terceros dentro del ámbito de influencia de la Red Vial N° 4, en el marco de las competencias asignadas al Concesionario por ley y por el Contrato de Concesión.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, en la medida que lo manifestado por el Usuario corresponde a una queja, 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,

Víctor Tirado Ch.
Gerente General

vts



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa Trujillo

**LIBRO DE RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

Estación de Peaje VIRÚ



Nombres y Apellidos:	RAFAEL MIRANDA BRIONES	Ficha Número:	000028
Razón Social:	P.S.I. SAC	Fecha:	19 Mayo 2018
Doc. Identidad:	41408931	Recibido por:	Óscar / Briones
Dirección:	LIMA - BARRANCO / AV LIMA 505		DNI 80246592
Correo Electrónico:	RAFAEL2000@HOTMAIL.COM		
Teléfono:	955608781		
Firma:	<i>Rafael Miranda</i>		

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

NO DA SOLUCIÓN EN EL PEAJE VIRÚ, EL ORCAMENTO CON SU DNI:

por falta de efectivo la cantidad de \$3.50 para poder seguir la ruta, queda visto en el documento tal N= 000028 el cual estoy llenando por falta de solución.

Atte. Rafael Miranda.

Observaciones:

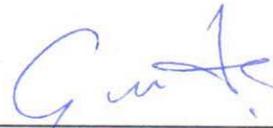
CONCESIONAR

INFORME RECLAMO N 28

FECHA : Viru, 19 de MAYO del 2018

- El usuario ingresa a vía (702) y le indica al cobrador 317 que no tenía el dinero completo que le cobre de 1 eje menos o que lo dejara pasar y al regreso le pagaba la diferencia, al no aceptar el cobrador, llama al personal de seguridad para que haga retroceder el vehículo de 4 ejes y se dirija a oficina, al llegar a oficina manifiesta lo mismo que no le alcanzaba el dinero que llegaba a Trujillo y regresaba trayendo la diferencia, después dijo que de repente demoraba unos días en regresar, se le explico que nuestro turno termina a las 8 de la mañana y se tiene que hacer la liquidación total de lo recaudado, pero el usuario seguía insistiendo que en otros peajes lo dejan pasar así no tenga completo el dinero, luego se le dijo que dejara algo en garantía para que alguien pueda prestar el dinero que le faltaba a lo cual se negó y solicito el libro de reclamos donde manifiesta que no se le soluciono el problema, delante del personal de seguridad en todo momento se trató de brindar el apoyo pero el usuario quería que se haga a su manera o cobrándole de 1 eje menos o dejándolo pasar con el dinero que tenía.

Sin otro particular.



GUSTAVO IGLESIAS ALVA
JEFE DE PLAZA