



**Autopista
del Norte**

CARGO

Miraflores, 28 de enero de 2019
Resol.Ger.Gen.2019-006

4
FOLIOS 1-19-30551522

CARGO ADJUNTO
MIRAFLORES- OLVA COURIER

Señor:

[REDACTED]

Presente.-

Asunto : Reclamo No. 000032 - Peaje Virú de fecha 04.01.19

I. VISTOS

Con fecha 04 de enero de 2019, el señor [REDACTED], identificado con DNI N° [REDACTED] (en adelante el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario") el cual quedó asentado en la hoja de reclamación N° 000032 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Virú" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

"Hoy 04-01-19 siendo las 7.00pm se malogro mi vehículo placa [REDACTED] en los portales siendo auxiliado en plena pista por el policía de carretera que presto su celular para realizar una llamada central de auxilios donde me manifestaron esperar una hora lo cual lo hice al llegar el auxilio me dijo que no podía llevarme a Trujillo solo a Viru yo estando al kilómetro 518 en ningún momento en la llamada me manifestaron eso, esperar una hora por las puras encima me cobraron 2 peajes de mi carro que fue al auxilio."

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.

Av. 28 de Julio 150 Piso 4
Miraflores - Lima 18 - Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe

[REDACTED]

29/1/19 10:40
[REDACTED]

Cadenillas Chávez Osorio
DNI: 701801
Notificador
OLVA TRUJILLO S.A.C.

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.

Al respecto, se advierte de la revisión de la hoja de reclamación N° 000032 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Virú", que el Reclamo está referido a la Tarifa cobrada con motivo del tránsito de los vehículos de propiedad del Usuario y al servicio de traslado de vehículos averiados que proporciona la Concesionaria. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario corresponde a las materias indicadas en los literales a) y c) del artículo 3 del Reglamento Interno y en los literales a) y c) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tal motivo, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En primer lugar, debemos señalar que el Reclamo cumple con los requisitos de presentación indicados en el artículo 8 del Reglamento Interno, por lo que corresponde su admisión.



En relación al extremo del Reclamo en el cual el Usuario manifiesta su disconformidad con el servicio de traslado de vehículos averiados, se verifica según lo descrito por el Usuario en el Reclamo y por el documento "2019-INFORME-CAE-002" que nos ha hecho llegar la empresa que tenemos contratada para la operación de los peajes que, tras la previa coordinación telefónica con la Central de emergencia, se derivó una unidad de remolque al Km 515 conforme lo requirió el Usuario; no obstante, el vehículo averiado se encontraba en el Km 518. Posteriormente, habiéndose dado el encuentro entre la unidad de asistencia y el Usuario, este último solicita que lo remolquen hasta la ciudad de Trujillo, ante lo cual el chofer de patrulla le informa que no es posible, brindándole a su vez información detallada de la prestación del servicio de remolque. En respuesta a la negativa, el Usuario coordinó por cuenta y riesgo que un segundo vehículo de su propiedad asistiera al lugar del evento con el fin de que lo remolque hasta su destino.

En referencia al párrafo precedente, debemos hacer mención al literal d) de la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión, que dispone a la letra lo siguiente:

"8.12. Los Servicios Obligatorios que deberá implementar o proporcionar el CONCESIONARIO, serán los siguientes:

[...]

*d) Servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, **hasta la estación de servicio más próxima**, no debiendo exceder de cien (100) kilómetros."*

De lo estipulado se extiende que el traslado del vehículo averiado se realiza con el fin de que el usuario cuente con personal especializado para dar solución a la falla automotriz en la estación de servicio más cercana al punto del incidente. En consecuencia, se puede afirmar que en todo momento el personal que brindó el servicio de asistencia actuó conforme a lo regulado por el Contrato de Concesión y la normativa vinculante.

Por otro lado, con respecto al extremo donde el Usuario hace referencia al cobro de la tarifa de peaje de sus dos (2) vehículos, cabe señalar que le corresponde al Concesionario el cobro del peaje a todos los Usuarios que utilicen la infraestructura vial. Dicha regla, 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. (...)"



**Autopista
del Norte**

Se concluye que el cobro de la tarifa del peaje deriva del derecho de paso, lo que implica que se cobrará al Usuario por el o los vehículos que utilicen los Tramos de la Concesión.

Sin perjuicio de lo anterior, 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, bajo una política de mejora continua; 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.

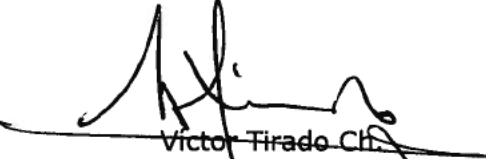
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, 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,



Victor 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: [REDACTED]
Razón Social: BARNADO CONSTRUCCIONES SDC
Doc. Identidad: [REDACTED]
Dirección: [REDACTED] Trujillo
Correo Electrónico: [REDACTED] @HOTEL.COM
Teléfono: [REDACTED]
Firma: [REDACTED]

Ficha Número: 000032

Fecha: 04-01-2019

Recibido por:
Gustavo J. Sosa
Silva
Jefe de Plaza

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

HOY 04-01-19 SIENDO LAS 7.00 PM SE REALIZO MI VEHICULO
PUEDO [REDACTED] EL LOS PONTONES SIENDO AUXILIADO EL PUENTE DISTO
POR UN POLICIA DE CARRETERA QUE ME PASO SU CELULON PARA
REALIZAR UNA LLAMADA CENTRAL DE AUXILIOS DONDE ME MANIFESTARON
EL SEÑOR UNA HORA LO QUE LO EXISTE AL LUGAR AL AUXILIO
ME DIO QUE NO PODIA VERME AL TRUJILLO POR LO QUE YA ESTANDO
ELLO MEZCO 518 EN NINGUN MOMENTO EN LO QUE NO ME MANIFESTARON
FUE EL SEÑOR UNA HORA POR LOS PONTONES ENFIN ME COBRON 2
DOLARES DE VOUCHER QUE FUE AL AUXILIO.

Observaciones:

CONCESIONARIO