



**Autopista
del Norte**

CARGO

Miraflores, 26 de setiembre de 2018
Resol. Ger.Gen.2018-024

RECIBIDO

27/9/18

P. Ant. Z...

Señor:

Alessandro Sburlati

Parroquia Jesús de Nazareth

Nuevo Chimbote

erica.lazzari@libero.it

Presente.-

Asunto: Reclamo No. 000036 - Peaje Vesique
(Actualmente en su reubicación temporal del Km. 402+760 de la
carretera Panamericana Norte)

I. VISTOS

Con fecha 08 de setiembre de 2018, el señor Alessandro Sburlati, identificado con Carné de Extranjería N° 001682372 (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° 000036 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Vesique", actualmente reubicado en el Km. 402+760 de la carretera Panamericana Norte (en adelante, el "Reclamo").

De acuerdo al registro efectuado por el Usuario en el Libro de Reclamos correspondiente, su Reclamo corresponde al siguiente detalle (en adelante, la "Materia del Reclamo"):

"Hodía sábado 8 de setiembre 2018 a la hora 7.15 p.m. pasaba con mi minivan por el peaje del Km. 402+760. El letrado indica que la tarifa se paga por categoría. Mi tarjeta de propiedad indica como categoría "M2". El empleado quiere cobrarme 31.70 S/ diciéndome que el carro tiene un peso bruto de 3750 kg.

No me parece justo porque ustedes avisan los usuarios que cobran por categoría y después en realidad cobran por peso.

Como se calcula la tarifa? Por categoría como dice el letrado o por peso como dice l'empleador? Gracias (Placa H2C-105)."

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

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

aunor.pe



Autopista del Norte

"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 la Materia del Reclamo presentado por el Usuario corresponde a una de las listadas en los artículos antes señalados.

Al respecto, se advierte de la revisión de la hoja de reclamación N° 000036 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Vesique (actualmente en su reubicación temporal del Km. 402+760 de la carretera Panamericana Norte), que el reclamo del Usuario está referido a la Tarifa cobrada el día 08 de setiembre al vehículo de placa H2C-105. Por lo tanto, el reclamo del Usuario corresponde a la materia prevista en el literal a) del artículo 3° del Reglamento Interno y en el literal a) del artículo 33° del Reglamento de OSITRAN, que estipulan que es causal de procedencia de los reclamos aquellos relacionados con la facturación y el cobro de las Tarifas, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión; razón por la cual procederemos a pronunciarnos sobre el fondo del Reclamo.



Autopista del Norte

Al respecto, el Usuario cuestiona la Tarifa de S/ 31.70 cobrada a su vehículo de placa H2C-105 (una minivan Renault, modelo Master), por considerar que no es la que corresponde a la categoría de su vehículo. De la información que aparece en el letrero (Tarifario) no se desprendería que el vehículo del Usuario es un vehículo pesado; por lo que considera injusta la Tarifa cobrada.

Cabe señalar que en el literal a) del artículo 9.8 del Contrato de Concesión se establecen las siguientes reglas para el cobro de la Tarifa a los vehículos que hagan uso de la Red Vial N° 4:

"9.8 El régimen tarifario es el conjunto de reglas contenidas en el Contrato de Concesión que regula la Tarifa que estará autorizado a cobrar el CONCESIONARIO durante la Explotación de la Concesión, conforme a lo siguiente:

- a) El CONCESIONARIO aplicará las siguientes reglas:*
 - i) Los Vehículos Ligeros pagarán una Tarifa equivalente a un eje.*
 - ii) Los Vehículos Pesados pagarán una Tarifa por cada eje."*

De acuerdo con las definiciones contenidas en el artículo 4 del Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares, aprobado por Decreto Supremo N° 025-2008-MTC y sus normas modificatorias, los Vehículos Livianos (ligeros) y Vehículos Pesados se caracterizan por lo siguiente:

"4.13. Vehículo Liviano: Vehículo automotor que, de acuerdo a la clasificación vehicular establecida por el Reglamento Nacional de Vehículos, pertenece a cualquiera de las siguientes categorías: M1, M2, N1, O1 y O2 y con peso bruto vehicular máximo de hasta 3,500 kg.

4.14. Vehículo Pesado: Vehículo automotor que, de acuerdo a la clasificación vehicular establecida por el Reglamento Nacional de Vehículos, pertenece a cualquiera de las siguientes categorías: M2, M3, N2, N3, O3 y O4 y con peso bruto vehicular superior a los 3,500 kg."

De la revisión de la tarjeta de propiedad del vehículo de placa H2C-105, adjuntada en copia en el Reclamo del Usuario, advertimos que el vehículo en mención se encuentra clasificado dentro de la **categoría M2-C3** y cuenta con **peso bruto de 3,750 kg**, además de indicarse que tienen dos (2) ejes. En tal sentido, el vehículo del Usuario, de placa H2C-105 reúne las características de un Vehículo Pesado; correspondiéndole, en atención al régimen tarifario regulado en el literal a) de la cláusula 9.8 del Contrato de Concesión, el pago de la Tarifa por cada eje.

Conforme al Tarifario vigente para la Unidad de Peaje Km. 402+760 de la carretera Panamericana Norte, a los Vehículos Pesados de dos (2) ejes – como es el caso del Usuario– les corresponde el pago de una Tarifa de S/ 31.70. En ese sentido, el cobro realizado al Usuario, materia del presente Reclamo, ha sido efectuado de manera correcta, en estricto cumplimiento de los términos del Contrato de Concesión.

En todo caso, al haber tomado conocimiento, gracias a su Reclamo, de una presunta ambigüedad o incertidumbre en la información contenida en el letrero (Tarifario); procederemos a su revisión para aclararlo y evitar futuras confusiones a los Usuarios de la vía.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, esta Gerencia General desea resaltar que sus esfuerzos se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios de la vía, sino también a brindar 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.

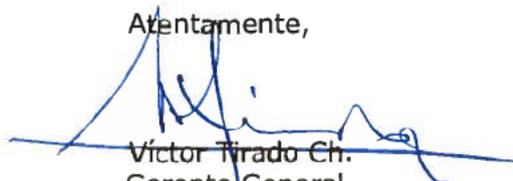
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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.

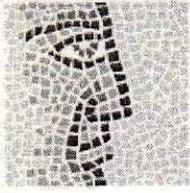
Asimismo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución, también procede recurso de apelación dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate 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,



Víctor Tirado Ch.
Gerente General

Vts / ech



Autopista del Norte
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje VESIQUE



Nombres y Apellidos:	ALESSANDRO SBURLATI	Ficha Número:	000036
Razón Social:		Fecha:	08/09/18
Doc. Identidad:	C.E. 001482372	Recibido por:	BRIGITTE MENAHO
Dirección:	N.VO CHIMBOTE		OTEDA
Correo Electrónico:	ERICA.LAZZARI@LIBERO.IT		
Teléfono:	918 315 322		
Firma:	Alessandro Sbrulati		

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

HODIA SABADO 8 de SEPTIEMBRE 2018 A LA HORA 7.15 p.m. PASABA CON MI MINIVAN POR EL PEAJE DEL KM. 402+760. EL LETRERO INDICA QUE LA TARIFA SE PAGA POR CATEGORIA MI TARJETA DE PROPIEDAD INDICA COMO CATEGORIA "M2". EL EMPLEADO QUIERE COBRARME 31,70 S/ DICHIENDOME QUE EL CARRO TIENE UN PESO BRUTO DE 3750 KG. NO ME PARECE JUSTO PORQUE USTEDES AVISAN LOS USUARIOS QUE COBRAN POR CATEGORIA Y DESPUES EN REALIDAD COBRAN POR PESO. COMO SE CALCULA LA TARIFA? POR CATEGORIA COMO DICE EL LETRERO O POR PESO COMO DICE L'EMPLEADO? GRACIAS (PLACA H2C-105)

Observaciones:

CONCESIONARIO