



**Autopista
del Norte**

CARGO

Miraflores, 14 de enero de 2019
Resol. Ger.Gen.2019-003

Señora:

Surco, Lima

Presente.-

Asunto : Reclamo No. 000039 - Peaje Vesique (actualmente en su reubicación temporal del Km. 402+760 de la carretera Panamericana Norte) de fecha 22.12.18.

I. VISTOS

Con fecha 22 de diciembre de 2018, la señora [REDACTED], identificada 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° 000039 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").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

**"Soy usuaria en estos momentos y reclamo mal trato de su personal, no hay información visible sobre el cobro a la categoría de mi carro, no hay señalización clara de la tarifa y me confirman que la tarifa que me van a cobrar es ida y vuelta, cobrándome por adelantado un servicio de regreso que no voy a utilizar. Esta situación es un abuso al consumidor además que el personal no tiene el trato adecuado. Además, el vigilante prepotentemente e invasiva viene por la ventana de mi carro y me toma fotos sin mi consentimiento, habiendo una niña, corregir estas acciones.
Existe un maltrato a mi persona y mi niña."**

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

“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.

Al respecto, se advierte de la revisión de la hoja de reclamación N° 000039 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 con motivo de su tránsito por dicha unidad de peaje el día 22 de diciembre del 2018. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario corresponde a la materia indicada en el literal a) del artículo 3 del Reglamento Interno y el literal a) 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.



Autopista del Norte

En cuanto al tema de fondo, se advierte que el Usuario considera que el cobro de la tarifa del peaje resulta un abuso al consumidor. Al respecto, cabe señalar que el Contrato de Concesión establece como regla general 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. (...)"*

De conformidad con el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 043-2004-CD-OSITRAN y sus modificatorias, las tarifas aplicables en la Red Vial N° 4 se determinan conforme al Contrato de Concesión, correspondiéndole al Regulador (OSITRAN) velar por la correcta aplicación de las mismas en el marco de lo establecido en dicho contrato.

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.

En cuanto a la Tarifa vigente en la unidad de peaje Km 402+760 de la carretera Panamericana Norte, esta ha sido informada a los usuarios con antelación y se encuentra también publicada en nuestra página web (www.aunor.pe, en la sección "Autopista Pativilca Trujillo / tarifas"). En ella se detalla que el cobro de la Tarifa en dicha unidad de peaje es en una sola dirección (de sur a norte) y que ha sido establecida sobre la base de la tarifa que estuvo vigente en su anterior ubicación (peaje de Vesique), adaptada para el cobro en un solo sentido (de sur a norte) y con derecho a tránsito de retorno.

La operación de la unidad de peaje en el Km. 402+760 de la carretera Panamericana Norte y el tarifario publicado en él es de conocimiento y conformidad del Concedente y el Regulador; y la Tarifa que se viene cobrando en dicho peaje ha sido determinada de conformidad con las reglas del Contrato de Concesión.

Le manifestamos 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.



**Autopista
del Norte**

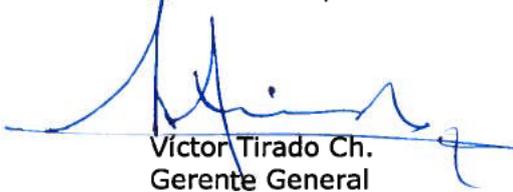
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

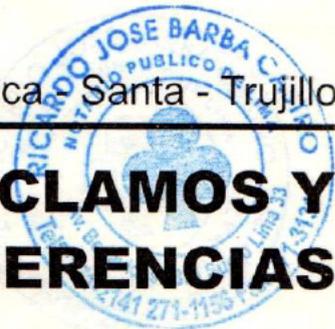
vts



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

**LIBRO DE RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**



Estación de Peaje VESIQUE

| | | | |
|----------------------|------------------|---------------|----------------|
| Nombres y Apellidos: | [Redacted] | Ficha Número: | 000039 |
| Razón Social: | [Redacted] | Fecha: | 22/12/18 |
| Doc. Identidad: | DNI [Redacted] | Recibido por: | Henry Reges C. |
| Dirección: | [Redacted] Surco | | [Signature] |
| Correo Electrónico: | [Redacted] | | |
| Teléfono: | [Redacted] | | |
| Firma: | [Redacted] | | |

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

Soy usuario en esta momento y reclamo mal trato de su personal, no hay información visible solo el color a la categoría de mi carro, no hay señalización clara de la tarifa y me confunden que la tarifa que me van a cobrar es ida y vuelta, cobrándome por adelantado en servicio de regreso que no voy a utilizar. Esta situación es un abuso al consumidor, además, que el personal no tiene el trato adecuado. Además el vigilante prepotentemente e inscriba un sello por la ventana de mi carro y me tome fotos sin mi consentimiento, habiendo una cámara en esta estación.

Observaciones:
Existe un maltrato a mi persona y mi familia.

CONCESIONARIO