



**Autopista
del Norte**

CARGO

Miraflores, 21 de marzo de 2019
Resol.Ger.Gen.2019-016

Señor:

Juan Miguel Marín Taboada

Los Cipreses Mz. O Lote 21 - Nuevo Chimbote, Del Santa, Chimbote

giuly_kvero@hotmail.com

Presente.-

Asunto : Reclamo No. 000041 - Peaje Vesique (actualmente en su reubicación temporal del Km. 402+760 de la carretera Panamericana Norte) de fecha 04.03.19.

I. VISTOS

Con fecha 04 de marzo de 2019, el señor Juan Miguel Marín Taboada, identificado con DNI N° 32857812 (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° 000041 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:

"Me están intimidando tomando fotos, no me dan las facilidades. Mi reclamo es por el aumento del Peaje, sin embargo el servicio brindado es deficiente. Incrementando el monto del Peaje sin embargo a la altura de Huambajo-Chimbote hay un puente que hace dos años se destruyó hasta la fecha no lo reparan, incrementando la tarifa de Peaje pero no lo reparan aún."

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

Ronal Arnaldo Chuqui Flores
OPERADOR
OLVA COURIER - CHIMBOTE
DNI: 44349231

Handwritten notes:
Guliana Cervera
07607152
27-3-19
11:00

4
FOLIOS 1-19-30607742
EL PUNTO CUMBRE
CRM- OLVA COURIER

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° 000041 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 04 de marzo de 2019. 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.

En cuanto al tema de fondo, se advierte que el Usuario considera que el cobro de la tarifa del peaje resulta injustificado. 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:



Autopista del Norte

"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.** Por lo tanto, es equívoca la percepción del Usuario en cuanto a que haya habido un incremento en el cobro de la Tarifa en dicha unidad de peaje.

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.**

Adicionalmente, el Usuario cuestiona el monto de la Tarifa que se cobra en la unidad de peaje en el Km. 402+760 de la carretera Panamericana Norte bajo el argumento de la existencia de un puente a la altura de Huambacho – Chimbote que se destruyó dos años atrás y que aún no ha sido reparado. Por la referencia general efectuada por el Usuario en su Reclamo, entendemos que estaría haciendo alusión al puente Huambacho, el cual efectivamente colapsó a causa del fenómeno climatológico "Niño Costero" del marzo de 2017.

En relación al estado de ese puente y las obligaciones de reparación y/o reposición, debemos indicar que dicha obligación corresponde al Concedente.

Como último punto del Reclamo, el Usuario manifiesta su incomodidad con las fotos que le habrían tomado, pues considera que tendrían por fin intimidarlo. Hemos pedido las explicaciones correspondientes a las personas y al área a cargo de la operación en dicha unidad de peaje, quienes nos han informado que las fotos fueron tomadas únicamente con la finalidad de



**Autopista
del Norte**

contar con una prueba material del cumplimiento de las obligaciones de la Concesionaria respecto de las facilidades que debe brindar a todo usuario para que asiente algún reclamo cuando lo considere pertinente. No obstante, le pedimos las disculpas por la incomodidad causada y reiteramos que no habido intención de intimidación contra su persona, habiendo sido la toma de fotografías al momento en que estaba interponiendo su reclamo una acción desafortunada que buscaremos corregir dentro de nuestros procedimientos.

Finalmente, 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.

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:	JUAN MIGUEL MARIN TADONDO	Ficha Número:	000041
Razón Social:		Fecha:	03.03.19
Doc. Identidad:	32857812	Recibido por:	Jos Tacos
Dirección:	Copreses. 0-21		
Correo Electrónico:	guly_kvero@normek.com.		
Teléfono:	921 285440		
Firma:			

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

Me ESTEN INDIANANDO TOMANDO FOTOS.
NO ME DAN LAS FOCUDADORAS.

MI RECLAMO ES POR EL DUMENTO DEL PEJE.

SIN EMBARGO EL SERVICIO BRINDADO ES

DEFICIENTE. INCREMENTARON EL MONTO DEL

PEAJE SIN EMBARGO A LO ALTO DE

HUAMBULO - CHIMBOTE HAY UN PUENTE Q HACE

DOS AÑOS SE DESTRUJO HASTO LA FECHA NO

LO REPARAN, INCREMENTON LA TARIFA DE

PEAJE. PERO NO LO REPARAN AUN

52 - 578

Observaciones:

CONCESIONARIO