



CARGO

Miraflores, 27 de marzo de 2017
Resol. Ger. Gen-2017-016

Señor:
Blanca Flor Gonzales Ayala
blankytagonzales@hotmail.com
Av. Francisco Vidal N°1070 – Supe Pueblo
Presente

Blanca Ayala
BLANCA AYALA ORTEGUI
MADRE
DNI: 84-
15849957
FECHA: 28-03-2017

Asunto: Su Reclamo No. 000042- Peaje Huarmey

I. VISTOS

Que con fecha 12 de marzo de 2017, se formuló un reclamo en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje “Huarmey” de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el “Concesionario”), signado con la Ficha N° 000042. El motivo del mismo se debe a un supuesto cobro indebido de parte del Concesionario en la Unidad de Peaje de Virú en la Red Vial 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N.

Es así que la señora Blanca Flor Gonzales Ayala, identificado con Documento de Identidad N° 43717445 (en adelante, el “Reclamante”), dejó constancia de un reclamo por los hechos acaecidos el día 12 de Marzo de 2017, por el cual aduce lo siguiente:

“Reclamo por doble cobro de un servicio que no utilice; debido a haberme equivocado de ruta.

Deberían establecer mecanismos para dar una solución rápida y cordial al incidente; ya que por no ser de la zona y viajar por primer vez no conocía el destino en sí. Me dirigía a Tuquillo pero me pase la dirección encontrándome así con el peaje el cual pase y pregunte si me faltaba mucho por llegar el me dijeron ya te pasaste quise retornar y tuve que pagar nuevamente el peaje; me parece injusto; por ello deberían tener una manera rápida para solucionar estos incidentes. Ya que nadie te da solución y uno se siente impotente ante tamaña injusticia.”

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 (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 No. 019-2011-CD/OSITRAN (en adelante, el “Reglamento de OSITRAN”) y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la “LPAG”), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre el reclamo de la referencia.

II. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión 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”), de fecha 18 de febrero de 2009.

De lo expuesto por el Reclamante, se puede advertir que éste ha interpuesto un reclamo, el cual se encontraría relacionado con las obligaciones asumidas por el Concesionario de acuerdo con los términos y condiciones del Contrato de Concesión. En ese sentido, el literal a) del artículo 3° del Reglamento Interno estipula 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; motivo por el cual corresponde que el Concesionario se pronuncie sobre el fondo de la controversia.

Se desprende del reclamo, el cuestionamiento que el Reclamante hace respecto al pago efectuado en la Unidad de Peaje de “Huarmey”. A modo de ver del Reclamante, no corresponde cobrar un Peaje si previamente había realizado un primer pago para la utilización de la infraestructura en sentido norte - sur.

Ahora bien, en relación a lo alegado por el Reclamante, resulta necesario precisar que el Contrato de Concesión establece reglas para el cobro del peaje, de acuerdo a 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 puede advertirse de lo anterior, el cobro de la Tarifa a los Usuarios de la vía no resulta un derecho sino también una obligación del Concesionario, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 9.6 del Contrato de Concesión. No obstante ello, el referido derecho también debe ajustarse al procedimiento, términos y condiciones descritos tanto en el Contrato de Concesión, como en el Reglamento Interno y el Reglamento de OSITRAN, normativa especial que resulta también de aplicación al caso concreto.

Además, es conveniente recordar que el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 043-2004-CD-OSITRAN (en adelante, el “Reglamento de Tarifas de OSITRAN”), ordena en su artículo 9° que “*Las disposiciones y criterios tarifarios que se establezcan en los Contratos de Concesión, serán aplicables a las Entidades Prestadoras titulares de los mismos*”; con lo cual se entiende que el Contrato de Concesión contiene las tarifas, condiciones y procedimiento de revisión que resultan ser obligación del Concesionario en cuanto a su aplicación.

Ante ello, es importante considerar lo expuesto la Cláusula 9.7 del Contrato de Concesión, la cual indica que el cobro del Peaje será realizado **por derecho de paso**, “*lo que implica que se cobrará al Usuario de los Tramos de la Concesión que no se encuentre exento de pago, por el derecho de paso en las unidades de peaje indicadas en la Cláusula 9.5”.*



Cabe manifestar que el derecho de paso que obtiene cada Usuario que recorre la infraestructura vial, se encuentra condicionado también al pago de la Tarifa aplicable para su utilización; por lo que es gravitante determinar las condiciones de pago que se encontraban vigentes al 12 de marzo de 2017, fecha de los hechos reclamados por el Reclamante.

Teniendo presente lo anterior, el Concesionario únicamente ha cumplido con cobrar las Tarifas que exige el Contrato de Concesión y en las condiciones descritas en el mismo documento, siendo necesario reiterar que el régimen tarifario pactado en el Contrato de Concesión es de obligatoria observancia para el Concesionario según lo dispuesto en el Reglamento de OSITRAN.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INFUNDADO** el reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa 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

Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas

cgv



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje HUARMEY

Nombres y Apellidos: BLANCA FLOR GONZALES AYALA

Ficha Número: 000042

Razón Social: _____

Doc. Identidad: 43717445

Fecha: 12-03-2017

Dirección: AV. FRANCISCO VIDAL # 1070 SUPE PUEBLO

Recibido por:

Correo Electrónico: blankytagonzales@hotmail.com

Teléfono: 01 238 9793

Firma: *[Firma]*

JORGE MOTA.

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

Reclamo por doble cobro de un servicio que no utilice, debido
a haberme equivocado de ruta.

Deberían establecer mecanismos para dar una solución
rápida y cordial al incidente, ya que por no ser de
la zona y viajar por primera vez no conocía el destino
en sí. Me dirigía a Tuguiillo pero me pase la dirección
encontrandome así con el Peaje el cual pase y pregunte
si me faltaba mucho por llegar el cual me dijeron ya
te pasaste quise retornar y tuve que pagar nuevamente
el peaje; me parece injusto; por ello deberían tener
una manera rápida para solucionar estos incidentes. Ya
que nadie te da solución y uno se siente impotente ante
tan mala injusticia.

Observaciones:

CONCESIONARIO