

Miraflores, 13 de mayo de 2019
Resol.Ger.Gen-2019-026

Señora
Mónica Cecilia Carrasco Aragón
Mz. B1 Lote 33 Urb. Los Sauces, Chiclayo, Lambayeque
mcca_321@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo No. 000043 - Peaje Vesique (actualmente en su reubicación temporal del Km. 402+760 de la carretera Panamericana Norte) de fecha 21.04.19.

I. VISTOS

Con fecha 21 de abril de 2019, la señora Mónica Cecilia Carrasco Aragón, identificada con DNI N° 41863013 (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° 000043 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Vesique, actualmente en su reubicación temporal del Km. 402+760 de la carretera Panamericana Norte (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Formulo el reclamo a la concesionaria por motivo de estancamiento de trafico, siendo el cual motivo por el que estube mas de 30 minutos haciendo cola para poder llegar al peaje, donde me negue a pagar el peaje ya que excedieron el tiempo reglamentario de cola de espera y generalmente se estipula que mas de 5 minutos la concesionaria tendria que dar pase libre. Tengo fotografias como prueba que puedo entregar para veracidad del hecho.

Placa T9J 939"

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.

→ Daniel Cieza Vallejos

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

aunor.pe

OLVA COURIER

Elmer José González Chimoy
DNI: 16766433
OPERADOR

47976747
30/05/19
11:15

04
POLYUS 1-19-30660096
CARGO ADJUNTO
MIRAFLORES- OLVA COURIER

F. Ropo / Blanco
05: Pisos
At: Madara



II. CONSIDERANDOS

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 37 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 9 del Reglamento Interno se exponen los requisitos para la admisión de los reclamos. De otro lado, 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 cumple con los requisitos estipulados para su admisibilidad y, luego, si corresponde a una de las materias de reclamo establecidas en los reglamentos indicados en este párrafo.

En relación a lo anterior, debemos señalar que el Reclamo cumple con los requisitos de presentación indicados en el artículo 9 del Reglamento Interno, por lo que corresponde su admisión. Posteriormente, se observa de la revisión de la hoja de reclamación N° 000043 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje “Vesique”, que el Reclamo está referido al tiempo de espera en cola el día 21 de abril de 2019. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario corresponde a la materia indicada en el literal c) del artículo 3 del Reglamento Interno y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tales motivos, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario describe en el Reclamo que se produjo un estancamiento del tráfico, motivo por el cual tardó treinta (30) minutos para pasar por la garita de la Unidad de Peaje Vesique, reubicada actualmente en el Km. 402+760 de la carretera Panamericana Norte. Por tanto, el Usuario considera que no corresponde el cobro de la tarifa del peaje por haberse superado los cinco (5) minutos del tiempo reglamentario de cola de espera.

Al respecto, debemos señalar que el Usuario hace referencia al “tiempo de espera en cola” (TEC), el cual forma parte de los índices de serviciabilidad



establecidos en el Contrato de Concesión. El TEC se encuentra definido como el promedio de tiempo de espera por vehículo, ponderado por el número de vehículos atendidos¹, en un solo sentido de la circulación y en un rango de medición de mínimo tres (3) horas. En consecuencia, resulta incorrecto establecer la medición del TEC como resultado de la espera de un solo vehículo en una situación atípica del tráfico vehicular, provocado por la gran afluencia de vehículos que retornaban en sentido de norte a sur por el el feriado largo de Semana Santa.

Adicionalmente, según se señala en el documento "2019-INFORME-TYR-148", el cual nos ha remitido la operadora del peaje, el Reclamo del Usuario fue registrado a las 14:45 horas aproximadamente. Debemos hacer énfasis en que el 21 de abril de 2019, en el rango de 14:00 a 15:00 horas, se atendieron un total 320 vehículos (Anexo I), lo que deviene en un promedio de 5.3 vehículos atendidos por minuto y evidencia un flujo continuo e ininterrumpido del tránsito vehicular por las garitas del peaje. No obstante, ante el aumento del flujo vehicular y a efectos de dar comodidad y satisfacción de los usuarios, el Concesionario optó por aperturar la vía auxiliar, en sentido norte a sur, habilitando en ella dos cobradores móviles adicionales.

Por último, en relación a la actuación del Usuario del no pago de la tarifa del peaje, debemos ser enfáticos en manifestar 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. (...)" (Subrayado nuestro).

La conducta premeditada por el Usuario con relación al no pago del peaje (o a la evasión del mismo) constituye una infracción de tránsito, según el artículo 19º del Código de Tránsito:

"Artículo 19.- Garitas o puntos de peaje

La facultad de instalar garitas y/o puntos de peaje en la Red Vial Nacional corresponde únicamente al Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Todo vehículo que transite por las vías públicas terrestres, donde se encuentran instaladas garitas o puntos de peaje, está obligado al pago de la tarifa de peaje correspondiente; constituyendo infracción de tránsito circular por las mencionadas vías, sin pagar el peaje aprobado por la autoridad competente o el establecido en los contratos de concesión respectivos."

(Énfasis añadido).

¹ Literal 7.1, Sección 3, Anexo I del Contrato de Concesión.

La infracción al artículo 19 del Código de Tránsito califica como una infracción grave (G71), que se sanciona con una multa equivalente al ocho por ciento (8%) de una UIT, que para el 2019 equivale a S/ 336.00:

Falta	Infracción	Calificación	Monto	Sanción	Puntos
G71	Circular por las vías públicas terrestres donde se encuentran instaladas garitas o puntos de peaje, sin pagar la tarifa de peaje aprobada por la autoridad competente o el establecido en los contratos de concesión respectivos.	Grave	S/ 336.00	Multa	20

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,



Víctor Tirado C.
Gerente General

vts



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje VESIQUE



Nombres y Apellidos: <u>MONICA CECILIA CADARSO ARAGON</u>	Ficha Número: <u>000043</u>
Razón Social: _____	Fecha: <u>25/04/2019</u>
Doc. Identidad: <u>41863013</u>	Recibido por: _____
Dirección: <u>H2 B1 LOTE 33 URB. LOS SAUCES - CHICLAYO</u>	<u>Juis Tocos</u>
Correo Electrónico: <u>mcca_321@hotmail.com</u>	<u>61899814</u>
Teléfono: <u>959012596</u>	<u>[Signature]</u>
Firma: <u>[Signature]</u>	

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

FORMULO EL RECLAMO A LA CONSEJONARIA POR MOTIVO DE ESTANCAMIENTO DE TRAFICO, SIENDO EL CUAL MOTIVO POR EL QUE ESTUBE MAS DE 30 MINUTOS HACIENDO COLA PARA PODER LLEGAR AL PEAJE, DONDE ME NEGUE A PAGAR EL PEAJE YA QUE EXCEDIERON EL TIEMPO REGLAMENTARIO DE COLA DE ESPERA Y GENERALMENTE SE ESTIPULA QUE MAS DE 5 MINUTOS LA CONSEJONARIA TENDRIA QUE DAR PASE LIBRE. TENGO FOTOGRAFIAS COMO PRUEBA QUE PUEDO ENTREGAR PARA VERACIDAD DEL HECHO.

PLACA T9J 939

Observaciones:

CONCESIONARIO