



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, 26 de setiembre de 2017
Resol.Ger.Gen-2017-036

Señor:
Limas Huatuco, Olab Ernesto
olab11@hotmail.com
Jr. Doña Delmira N°177 Dpto. 102 – Surco - Lima
Presente.-

Asunto: Su Reclamo No. 000044- Peaje Fortaleza

I. VISTOS

Que con fecha 06 de setiembre de 2017, se formuló un reclamo en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje "Fortaleza" de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), asignado con la Ficha N° 000044. El motivo del mismo se debe al cobro de peaje a una ambulancia por ser particular en la Unidad de Peaje de Fortaleza de la Red Vial N° 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N.

Es así que el señor Olab Lima Huatuco identificado con Documento de Identidad N° 07684626 (en adelante, e indistintamente, el "Reclamante" o el "Usuario"), dejó constancia de un reclamo por los hechos ocurridos el día 06 de setiembre del 2017, indicando lo siguiente:

- 1.- "Se cobró el importe de peaje a una ambulancia por ser particular y no estatal contraviniendo la ley.
- 2.- "El Sr. que atendía la caseta de cobranza a las 14:09 hrs. (la única en atención de sur a norte) se mostró muy prepotente y actitud malcriada, de inicio ni siquiera respondió el saludo y de forma prepotente indicó que debíamos pagar por ser particular. En todo momento demostró falta de cortesía para la atención."

De conformidad con la Cláusula 8.8 del Contrato de Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial 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 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 los reclamos 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, que el Concesionario no habría exigido al Reclamante el pago de la Tarifa vigente en la Unidad de Peaje de Fortaleza para que este pudiera hacer uso de la infraestructura vial, a pesar de conducir una ambulancia.

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.

Los vehículos utilizados para atender emergencias tales como ambulancias, bomberos o vehículos de la Policía Nacional, así como vehículos militares en comisión, maniobras, ejercicios o convoys, y los vehículos de la Cruz Roja Peruana que realicen actividades con fines humanitarios estarán exentos del cobro de la Tarifa de acuerdo con lo señalado en el Decreto Ley N° 22467, la Ley N° 24423 y Leyes y Disposiciones Aplicables."

En ese sentido, no resulta un derecho sino también una obligación del Concesionario el cobro del Peaje a los Usuarios de la vía, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 9.6 del Contrato de Concesión; debiendo realizar exoneraciones al cobro del mismo solo en los casos expresamente mencionados en el Contrato de Concesión y/o en las leyes y disposiciones aplicables.

Al respecto, tenemos que la norma legal que exonera del pago de la Peaje a las ambulancias es el Decreto Ley N° 22467, en cuyo artículo 2 se dispone *"exonerar del pago del derecho de peaje por razones del mantenimiento del orden público, seguridad de las personas y moral pública y servicios a la comunidad, a los vehículos de las Fuerzas Policiales, del Instituto Nacional Penitenciario y de las Compañías de Bomberos y a todas las ambulancias de los Servicios Asistenciales Médicos, identificados por su distintivo institucional reglamentario, cuando deban desplazarse en cumplimiento de misiones del servicio."*

Atendiendo a la norma señalada en el párrafo precedente y a lo dispuesto en el último párrafo de la cláusula 9.6 del Contrato de Concesión, corresponde atender el reclamo presentado por el Usuario en lo referido al cobro de Peaje pese a tratarse de una ambulancia; y expresarle nuestras más sinceras disculpas por lo inconvenientes causados durante su tránsito por la referida Unidad de Peaje.

Ahora bien, en relación a lo alegado en el Ítem 2 de su reclamo, le ofrecemos las disculpas del caso y tomamos nota de lo manifestado; comprometiéndonos a instruir a todo el personal en la atención al usuario y a implementar medidas correctivas para la mejora continua, con el objetivo de prestar un servicio idóneo y de calidad a los



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

usuarios; y, en la medida de nuestras posibilidades, a brindar la colaboración debida 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 por ley y Contrato de Concesión al Concesionario.

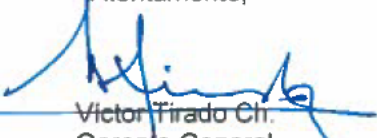
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, se resuelve **DECLARAR FUNDADO** el reclamo, en lo que concierne a la exoneración del cobro del Peaje al Reclamante; procediendo a realizar –al momento de la notificación de la presente Resolución y que queda evidenciado con la firma del Reclamante el final del presente documento– la devolución de S/ 15.70 (quince con 70/100 soles) que corresponde a la Tarifa pagada por el Reclamante el día 06 de setiembre de 2017, en la Unidad de Peaje de Fortaleza; y, por consiguiente, **DECLARAR 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,



Victor Tirado Ch.
Gerente General



**Autopista
del Norte**

Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje FORTALEZA

Nombres y Apellidos:	<u>Olav Limas Hualuco</u>	Ficha Número:	<u>000044</u>
Razón Social:		Fecha:	<u>06/09/17</u>
Doc. de Identidad:	<u>07684626</u>	Recibido por:	
Dirección:	<u>Jr. Don Belmira 177 Surco</u>		
Correo Electrónico:	<u>olav11@hotmail.com</u>		
Teléfono:	<u>996007598</u>		
Firma:			

Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible

1.- Se cobró el importe de peaje a una ambulancia por ser particular y no estatal contra violando la ley.

2.- El Sr. que atendía la caseta de cobranza a las 14:00 hrs. (La única en atención de sur a norte) se mostró muy prepotente y actitud malcriada, de inicio ni siquiera respondió el saludo y de forma prepotente indicó que debíamos pagar por ser particulares. En toda su mente demostró falta de cortés para la atención.

Observaciones: