



Miraflores, 21 de febrero de 2018
Resol. Ger.Gen.2018-006

CARGO

Señor:
Víctor Andrés Cabello Arce
Angela Podesta N° 381, Pueblo Libre, Lima
victorcabello19@hotmail.com
Presente.-

Concesionario Reizy M. Alvarado (Primera)
10585968

Asunto: Reclamo No. 000052 - Peaje Fortaleza.

Concesionario Reizy M. Alvarado
340. P. M.

I. VISTOS

Con fecha 18 de febrero de 2018, el señor Víctor Andrés Cabello Arce, identificado con DNI N° 07438188 (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario"), el cual quedó asentado en la hoja de reclamación N° 000052 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza" (en adelante, el "Reclamo").

De acuerdo al registro efectuado por el Usuario en el Libro de Reclamos correspondiente, su Reclamo estaría referido al "Condicionamiento al pago previo para la atención del reclamo" (en adelante, la "Materia del Reclamo"), conforme al siguiente detalle:

"A pesar de haber mostrado mis documentos que sustenta que estoy en un carro del Estado me obligan a pagar y el trato que recibo es pésimo. Faltando a la seguridad e integridad de mi familia, me toman fotos sin autorización y permiso."

En relación al Reclamo presentado, el Usuario solicita lo siguiente:

"Que me dejen pasar y devolución del monto así como resarcimiento por el maltrato."

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.

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 la Materia del Reclamo presentado por el Usuario corresponde a una de las listadas en los artículos antes señalados.

Al respecto, se advierte de la revisión de la hoja de reclamación N° 000052 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza, que el Usuario identifica su Reclamo como uno relacionado al *“condicionamiento al pago previo [de la Tarifa] para la atención del reclamo”*, lo cual constituiría, en apariencia, el supuesto previsto en el literal b) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN y el literal b) del artículo 3 del Reglamento Interno. No obstante, en el detalle del Reclamo se advierte que el cuestionamiento del Usuario estaría referido al cobro de la Tarifa a un vehículo del Estado; correspondiendo más bien a la materia regulada en el literal a) de los artículos antes citados.

Sin perjuicio del error incurrido por el Usuario al calificar la Materia del Reclamo, cabe señalar que por estar contemplada dentro de los alcances del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 3 del Reglamento Interno, y al haber cumplido el Usuario con los requisitos y formas para la presentación de su Reclamo, corresponde al Concesionario declarar la admisión del Reclamo y pronunciarse sobre el fondo del mismo.

El Usuario alega que no debería cobrarse la Tarifa debido a que el tránsito que realizó a través de la unidad de peaje Fortaleza fue efectuado con un vehículo del



Estado, habiendo mostrado los documentos que acreditan dicha condición del vehículo.

En relación al cobro de la Tarifa, 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 general, 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. (...)

Ahora bien, el Contrato de Concesión también establece determinadas y específicas excepciones al cobro del Peaje, listando en forma taxativa cuáles son los vehículos exonerados de dicho cobro. Así, el último párrafo de la cláusula 9.6 del Contrato de Concesión dispone lo siguiente:

“9.6 (...) Los vehículos utilizados para atender servicios de emergencia 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.”

Para que sea aplicable la exoneración de los vehículos a que se refiere el último párrafo de la cláusula 9.6 del Contrato de Concesión, es necesario que estos cumplan con los requisitos del Decreto Ley N° 22467 y/o la Ley N° 24423, según corresponda. Tenemos, pues, que:

- De acuerdo con el Decreto Ley N° 22467 se encuentran exonerados por razones de seguridad y defensa nacional: (i) **los vehículos militares de la Fuerza Armada, identificados por su distintivo institucional reglamentario, cuando deban desplazarse en convoy o aislados, para la realización de maniobras, ejercicios de campaña o en cumplimiento de comisiones del servicio;** (ii) los vehículos policiales de las Fuerzas Policiales, del Instituto Nacional Penitenciario y de las Compañías de Bomberos, y todas las ambulancias de los Servicios Asistenciales Médicos; identificados por su distintivo institucional reglamentario, cuando deban desplazarse en cumplimiento de misiones del servicio.
- De otro lado, de acuerdo con el artículo 4 de la Ley N° 24423, se encuentran exoneradas las unidades móviles de la Cruz Roja Peruana, que cuenten con las



señales de identificación que les otorgue el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, siempre y cuando sus respectivos conductores acrediten fehacientemente que tanto ellos como el personal que conduzcan acudan a un acto de servicio humanitario.

Si bien el Usuario no detalla en su Reclamo qué tipo de vehículo del Estado se encontraba conduciendo, se ha tomado conocimiento a través del Informe N° 004-18-FOR, de fecha 18 de febrero de 2018, elaborado por el jefe de plaza de la unidad de peaje Fortaleza, que el vehículo conducido por el Usuario correspondía a la placa APL 221, de propiedad del MINDEF-FAP. Asimismo, se indicó en el referido informe que el vehículo en mención no contaba con el distintivo institucional al que se refiere el Decreto Ley N° 22467.

Como se puede advertir de la lectura conjunta del último párrafo de la cláusula 9.6 del Contrato de Concesión y el Decreto Ley N° 22467, el solo hecho de conducir un vehículo de propiedad del Estado no obliga al Concesionario a exonerar a dicho vehículo del pago del Peaje; sino que dicho vehículo debe cumplir con la identificación y para los usos que se establecen en las normas aplicables. Es decir, el uso particular de vehículos registrados a nombre del Estado no dar derecho a la exoneración del cobro de la Tarifa.

En el presente Reclamo, el Usuario no ha acreditado que el vehículo que condujo por la unidad de peaje Fortaleza el 18 de febrero de 2018 contaba con los distintivos institucionales reglamentarios y estaba siendo utilizado para los fines previstos en el Decreto Ley N° 22467. Por tales motivos, correspondía al Concesionario aplicar la regla general de cobro de Peaje establecida en el primer y segundo párrafo de la cláusula 9.6 del Contrato de Concesión.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, esta Gerencia General desea resaltar que sus esfuerzos se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios de la vía, sino también a brindar 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.

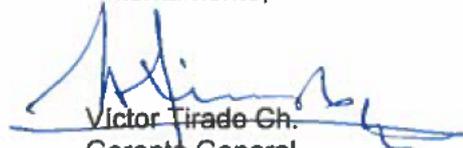
Contra la presente Resolución, procede recurso de reconsideración dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (sustentado en nueva prueba), dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución.



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

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 Gh.
Gerente General



Autopista del Norte
Grupo OHL

Concesión Pativilca Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS

Estación de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: Nº 000052

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 18 / 02 / 2018
DÍA MES AÑO

<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO</p> <p>Nombres y Apellidos: <u>VICTOR ANDRÉS CABELLO ARCE</u></p> <p>Razón Social : _____</p> <p>Doc. de Identidad : <u>07938188</u></p> <p>Dirección : <u>ANGELA NOBESIA 381 NUEBLA LIBRE</u></p> <p>Correo Electrónico : <u>victorcabello19@hotmail.com</u></p> <p>Teléfono : <u>995731464</u></p> <p>Padre o madre : _____</p>	<p>2. MATERIA DEL RECLAMO</p> <p><input type="checkbox"/> Facturación y/o cobro de las tarifas</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Condicionamiento al pago previo para la atención del reclamo</p> <p><input type="checkbox"/> Calidad y oportuna prestación de los servicios</p> <p><input type="checkbox"/> Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios</p> <p><input type="checkbox"/> Información defectuosa</p> <p><input type="checkbox"/> Limitación de acceso a la infraestructura o servicios</p> <p><input type="checkbox"/> Otro. Descripción: _____</p> <p>Monto reclamado: _____</p>
---	--

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE: A PESAR DE HABER MOSTRADO MIS DOCUMENTOS QUE SUSTENTA QUE ESTOY EN EL CARRO DEL ESTADO ME OBLIGAN A PAGAR Y EL TRATA QUE RECIBO ES PESIMMO

PEDIDO: FALTANDO A LA SERIEDAD E INTEGRIDAD DE MI FAMILIA, METIENDO FOTOS SIN AUTORIZACION Y PERMISO

QUE ME DEJEN PASAR LA DEVOLUCION DEL MONTO ASI COMO RESARCIMIENTO POR EL MALTRATO


FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA _____ / _____ / _____
DÍA MES AÑO

FIRMA DEL CONCESIONARIO