



Autopista del Norte

Miraflores, 14 de enero de 2019
Resol. Ger.Gen.2019-002

Señor:

Los Olivos, Lima

[@hotmail.com](#)

Presente.-

Asunto : Reclamo No. 000060 - Peaje Fortaleza de fecha 24.12.18

I. VISTOS

Con fecha 24 de diciembre de 2018, el señor
, identificado con DNI N° (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° 000060 del Libro de Reclamos de la Estación de
Peaje "Fortaleza" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

***"No estoy de acuerdo con el cobro por tipo de vehículo
según tarjeta de propiedad es M2 con 2,950 kg peso neto, otras
concesiones cobran M2 liviano."***

Ante lo cual, el Usuario solicita:

***"Solicito se revise históricamente los pagos efectuados y se me
haga devolución de lo cobrado en exceso ilegalmente y acepten mis
pagos como vehículo M2 liviano. Denuncio que me condicionen el
reclamo a pago previo."***

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](#)

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° 000060 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza", que el Reclamo del Usuario está referido a la Tarifa cobrada con motivo de su tránsito por dicha unidad de peaje el día 24 de diciembre del 2018. 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 su vehículo de categoría M2 y peso bruto de 4000 kg, según información contenida en la tarjeta de propiedad del vehículo de placa ,



Autopista del Norte

calificaría como vehículo liviano, alegando que su vehículo tiene un peso neto de 2,950 kg.

Al respecto debemos señalar que la clasificación de vehículos en ligeros (o livianos) y pesados se encuentra establecida en el Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares, aprobado por Decreto Supremo N° 025-2008-MTC (anterior a la suscripción del Contrato de Concesión), en cuyo artículo 4¹ se diferencian a los Vehículos Livianos (ligeros) y Vehículos Pesados de la siguiente manera:

"4.13. **Vehículo Liviano:** Vehículo automotor que, de acuerdo a la clasificación vehicular establecida por el Reglamento Nacional de Vehículos, pertenece a cualquiera de las siguientes **categorías: M1, M2, N1, O1 y O2 y con peso bruto vehicular máximo de hasta 3,500 kg.**

4.14. **Vehículo Pesado:** Vehículo automotor que, de acuerdo a la clasificación vehicular establecida por el Reglamento Nacional de Vehículos, pertenece a cualquiera de las siguientes **categorías: M2, M3, N2, N3, O3 y O4 y con peso bruto vehicular superior a los 3,500 kg.**"

De la revisión de la tarjeta de propiedad del vehículo de placa , advertimos que el vehículo en mención se encuentra clasificado dentro de la **categoría M2-C3** y cuenta con **peso bruto de 4,000 kg**, además de indicarse que tienen dos (2) ejes. En tal sentido, **el vehículo del Usuario, de placa reune las características de un Vehículo Pesado;** correspondiéndole, en atención al régimen tarifario regulado en el literal a) de la cláusula 9.8 del Contrato de Concesión, el cual establece:

"9.8 El régimen tarifario es el conjunto de reglas contenidas en el Contrato de Concesión que regula la Tarifa que estará autorizado a cobrar el CONCESIONARIO durante la Explotación de la Concesión, conforme a lo siguiente:

a) El CONCESIONARIO aplicará las siguientes reglas:

- i) Los Vehículos Livianos pagarán una Tarifa equivalente a un eje.*
- ii) **Los Vehículos Pesados pagarán una Tarifa por cada eje.***

Finalmente, el Usuario denuncia, conjuntamente con el Reclamo, que se le ha condicionado el reclamo a pago previo; sin embargo, esta afirmación es equívoca, dado que dicho pago corresponde al cobro de la tarifa del peaje. Cabe señalar que le corresponde al Concesionario 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.

1 El artículo 4 del Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares, aprobado por Decreto Supremo N° 025-2008-MTC, ha sido modificado por el artículo 1 del Decreto Supremo N° 041-2008-MTC y por el artículo 1 del Decreto Supremo N° 024-2009, cuyo texto -vigente- es el que se transcribe en esta resolución.



Autopista del Norte

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. (...)”

En ese sentido, el cobro de la Tarifa al Usuario no implique una condicionamiento a la interposición de su Reclamo, sino el ejercicio legítimo del derecho y obligación que tiene el Concesionario a cobrar la tarifa correspondiente.

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 Ch.
Gerente General

vts



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL



10

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS

Estación de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000060

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C.

R.U.C. 20520929658

Fecha:

____/____/201

DÍA

MES

AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nombres y Apellidos:

Razón Social

: *MARBAYA S.A.C.*

Doc. de Identidad

: *DNI*

Dirección

: *Los Olivos Lima.*

Correo Electrónico

Teléfono

Padre o madre

2. MATERIA DEL RECLAMO

☒ Facturación y/o cobro de las tarifas

☒ Condicionamiento al pago previo para la atención del reclamo

☐ Calidad y oportuna prestación de los servicios

☐ Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios

☐ Información defectuosa

☐ Limitación de acceso a la infraestructura o servicios

☐ Otro. Descripción: _____

Monto reclamado: *\$780.*

siute y 291000 soles

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE:

*No estoy de acuerdo con el cobro por tipo de vehículo
según Tarjeta de propiedad Es M2, con
2950 Kg. Pero neto, otras concesiones cobran M2 Liviano*

PEDIDO:

*Solicito se revise históricamente los pagos efectuados
y se me haga devolución de lo cobrado en exceso
legalmente y acepten mis pagos como vehículo M2 Liviano
denunciando que me condicionan el
reclamo a pago previo.*

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

____/____/____

DÍA

MES

AÑO