



**Autopista
del Norte**

CARGO

Miraflores, 7 de marzo de 2019
Resol. Ger. Gen. 2019-011

Roberto Pajuelo V.
Firma: 
DNI: 41107393
Fecha: 07/03/19

Señor:

Roberto Pajuelo Vilca

Urb. Álamos del Norte Mz. B - Lote 10, San Martín de Porres, Lima

rpajuelo@lima-airport.com

Presente.-

Asunto : Reclamo No. 000061 - Peaje Fortaleza de fecha 09.02.19

I. VISTOS

Con fecha 09 de febrero de 2019, el señor Roberto Pajuelo Vilca, identificado con DNI N° 41107393 (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° 000061 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

"Consulte al Sr. Manuel Montero por emergencia me estaba quedando sin combustible, pregunte por un grifo cerca y me dijo que primero pagara cuando pago me dijo 1 hora Huarmey, 15 min Paramonga y me dijo de la vuelta, para pagar nuevamente se le consultó a la Srta. Marianela Ramirez, pero me indica que seguro su persona no escucho que es mejor, en ningún momento me prestó atención que no le podía descontar a él, espero atiendan mi reclamo soy contribuyente y efectivo CGBVP."

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° 000061 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 09 de febrero del 2019. 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, 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



Autopista del Norte

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. (...)"

Por lo tanto, se concluye que el cobro de la tarifa del peaje deriva del derecho de paso, es decir, para aquellos usuarios que pasan por las unidades de peaje de la Red Vial N° 4 en sentido norte-sur, como para aquellos que transitan en sentido sur-norte. En el presente caso, advertimos que el Usuario transitó por la unidad de peaje "Fortaleza" en ambas direcciones, de manera que el cobro de la Tarifa realizado en cada oportunidad es válido y de conformidad con las disposiciones del Contrato de Concesión y normas aplicables.

En adición a lo anterior, debemos señalar que la exoneración del cobro de peaje aplica de manera exclusiva y limitada a los supuestos previstos en el Contrato de Concesión y normativa aplicable; en líneas generales, a vehículos de fuerza armadas y policiales y del INPE identificados con sus distintivos institucionales y en ejercicio de sus funciones; a vehículos de la Compañía General de Bomberos, Cruz Roja, ambulancias, debidamente identificados. Por lo tanto, pese a la situación particular descrita en el Reclamo del Usuario, la Concesionaria no podía exceptuarse de la regla de cobro general y omitir el cobro al Usuario en su segundo tránsito por la unidad de peaje de Fortaleza.

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.

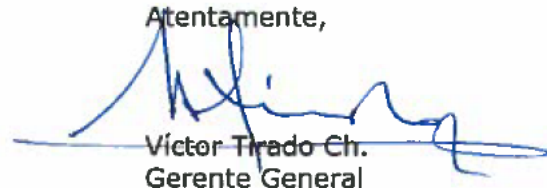
Contra la presente Resolución, procede recurso de reconsideración dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (sustentado en nueva prueba), dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución.



**Autopista
del Norte**

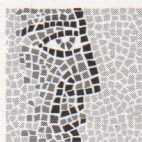
Asimismo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución, también procede recurso de apelación dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate 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/ech



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL



11

Concesión Pativilca - Santa Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS

Estación de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000061

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 09 / 02 / 2019
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nombres y Apellidos: Roberto Pajuelo Vilco

Razón Social :

Doc. de Identidad : 41107393

Dirección : Urb Alamos del Norte
Av B Lt 10 S.M.P

Correo Electrónico : rpajuelo@lima-airport.com

Teléfono : 989930322

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: _____

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE:

Consulte al Sr. Manuel Manteros por emergencia me estaba quedando
sin combustible, pregunte por un grifo cerca y me dijo que primero pagara
cuando pago me dijo 1 hora Huancayo, 15 min Paramonga y me dijo de la
PEDIDO: vuelta, para pagar nuevamente Se le consulto a la Srta. Mariela
Ramirez pero me indica que seguro su personal no escucho que es
mejor en ningún momento me presta atención que no le podía contar
a el, espero atiendan mi reclamo soy contribuyente y afectivo CGBVP

[Firma]
FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

_____/_____/_____
DÍA MES AÑO