



**Autopista  
del Norte**

Grupo OHL

Miraflores, Enero 07 del 2014  
Resol. Ger.Gen. 003-2014

Señor  
**Hugo Regies Cruz**  
Trujillo

**Asunto:** Su Reclamo Código N°WVIR20131290038

## VISTOS

Que con fecha 19 de diciembre de 2013, en horas 09:23, se formuló un reclamo electrónico en la página web de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), signado con el N° WVIR201312190038. El motivo del mismo se debe a la supuesta falta de diligencia del Concesionario en brindar medios de pagos diversos para que los Usuarios cumplan con su obligación del pago de la Tarifa de peaje.

Es así que el señor Hugo Regies Cruz, identificado con Documento de Identidad N° 40035781 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia de que el Concesionario no contaría con medios de pago suficientes, tales como el cobro a través de tarjetas "PayPal", indicando que esto podría resultar peligroso en la medida que en el escenario de que el cajero en la Unidad de Peaje de Virú no funcione y los Usuarios dispongan de poco dinero en efectivo o en sus tarjetas, éstos podrían verse impedidos de transitar en la Red Vial N° 4, vulnerándose el derecho constitucional a la libertad de tránsito.

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 (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 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.

## I. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión 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"), 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 de los reclamos aquellos 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 del asunto objeto de reclamación.

Ahora bien, 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”.*

Como puede advertirse de lo anterior, el cobro de la Tarifa a los Usuarios de la vía no resulta un derecho sino también una obligación del Concesionario, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 9.6 del Contrato de Concesión. No obstante ello, el referido derecho también debe ajustarse al procedimiento, términos y condiciones descritos tanto en el Contrato de Concesión, como en el Reglamento Interno y el Reglamento de OSITRAN, normativa especial que resulta también de aplicación al caso concreto.

Además, es conveniente recordar que el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 043-2004-CD-OSITRAN (en adelante, el “Reglamento de Tarifas de OSITRAN”), ordena en su artículo 9° que “*Las disposiciones y criterios tarifarios que se establezcan en los Contratos de Concesión, serán aplicables a las Entidades Prestadoras titulares de los mismos*”, con lo cual se entiende que el Contrato de Concesión contiene las tarifas, condiciones y procedimiento de revisión que resultan ser obligación del Concesionario en cuanto a su aplicación.

Ante ello, es importante considerar lo expuesto la Cláusula 9.7 del Contrato de Concesión, la cual indica que el cobro del Peaje será realizado **por derecho de paso**, “*lo que implica que se cobrará al Usuario de los Tramos de la Concesión que no se encuentre exento de pago, por el derecho de paso en las unidades de peaje indicadas en la Cláusula 9.5”.*

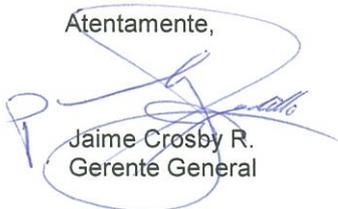
Cabe manifestar que el derecho de paso que obtiene cada Usuario que recorre la infraestructura vial, se encuentra condicionado también al pago de la Tarifa aplicable para su utilización, la cual servirá para financiar diversas actividades y obras en la Red Vial N° 4 en beneficio de los Usuarios, las mismas que una vez finalizado el Contrato de Concesión, revertirán a favor del Estado peruano. Por lo que la exigibilidad del pago como condición para continuar con su tránsito vial no es en modo alguno una afectación al derecho de libre circulación y tránsito que ostenta todo ciudadano.

Asimismo, se ha dotado a los Usuarios de la vía con medios de pago suficientes para el cobro de la Tarifa. Esto obedece a una decisión comercial que el Concesionario ha tomado considerando los usos y costumbres del común denominador de las personas y lo acontecido en otras concesiones de infraestructura vial, sin perjuicio de lo cual tomaremos en cuenta la sugerencia del Reclamante con la finalidad de optimizar el servicio prestado.

## II. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INFUNDADO** el reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Atentamente,



Jaime Crosby R.  
Gerente General



Rosmelin Perez Coba &lt;rperez@operadora.pe&gt;

---

## Respuesta de Reclamo N° WVIR201312190038

1 mensaje

**Dyanne Reategui Garcia** <dreategui@operadora.pe>

9 de enero de 2014, 11:33

Para: regies\_hugo78@hotmail.com

CC: Rosmelin Perez Coba &lt;rperez@operadora.pe&gt;

Estimado Sr.Hugo Regies Cruz,

Mediante la presente, le adjuntamos la carta de respuesta al reclamo electrónico N° WVIR201312190038 realizado por su persona en nuestra pagina web.

Le hacemos llegar por este medio debido a que no contamos con su dirección exacta.

Agradeceré, confirmar la recepción.

Saludos,

--



**Dyanne Reátegui García**  
**Asistente de Estadística y Control de Gestión**  
**Telef: (51-43) - 604000 Anexo 4004**  
**Email: [dreategui@operadora.pe](mailto:dreategui@operadora.pe)**



Pensemos en el MEDIO AMBIENTE antes de imprimir este correo y agotar nuestros recursos.

---

### 2 archivos adjuntos

**Respuesta de Reclamo WVIR201312190038.pdf**

726K

**Reclamo WVIR201312190038.pdf**

62K



# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Virú

Nombre y Apellido:	Hugo Regies Cruz	Ficha Número:
Razón Social:	Advocatus	WVIR201312190038
Doc. Identidad:	40035781	Fecha:
Dirección:	Trujillo	19/12/2013 - 09:23
Correo Electrónico:	regies_hugo78@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>Señores tienen que tener MEDIOS DE PAGO como el uso de tarjetas PAY PAL, debido que si uno no tiene efectivo y solamente tuviera en la tarjeta 14 soles, suponiendo que el cajero en VIRU no funcione no haya plata, NOse podría transitar, VULNERANDOSE EL DERECHO CONSTITUCIONAL ala LIBERTAD DE TRANSITO</p>		