

CARGO



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Miraflores, Febrero 26 del 2014
Resol. Ger.Gen- 007/2014

Señor
Danty Milton Torres Saavedra
Pasaje Real N°284- Las Palmeras
Chiclayo

4
FOLIOS 1-14-19102550

CARGO ADJUNTO
JUR_R62- OLVA COURIER

151-0163963

Asunto: Su Reclamo Código N°WVIR201402090003

I. VISTOS

Que con fecha 09 de febrero de 2014, se formuló un reclamo en la página web de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), signado con el N° de Ficha WVIR201402090003. El motivo de dicho reclamo se debe a supuestos incidentes sucedidos con personal del Concesionario en la Unidad de Peaje de Virú de la Red Vial 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N.

Es así que el señor Danty Milton Torres Saavedra, identificado con Documento de Identidad N° 16506484 (en adelante, el "Reclamante"), y en representación de Turismo Expreso Latinoamericano E.I.R.L., dejó constancia de eventos acaecidos, sin determinar la fecha ni hora de la ocurrencia de dichos hechos, por el cual describe que todas las madrugadas encuentra una cantidad considerable de vehículos haciendo demasiada cola para pagar la Tarifa, en tanto sólo se encuentra habilitado para atención al Usuario una sola ventanilla, y ello, según lo que habría sido indicado por personal del Concesionario que atiende la ventanilla, se originaría debido a que el resto de personal se encuentra descansando.

Adicionalmente, en su reclamo hace referencia a que cuando intentan reclamar en ventanilla, el personal del Concesionario les informa que presenten el reclamo en las oficinas de la Unidad de Peaje de Virú.

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 (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.

27/2/14.

Danty Torres
Reyes.

41474586

II. 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 c) del artículo 3° del Reglamento Interno estipula que es causal procedencia de los reclamos anotados en el Libro de Reclamos de la Entidad Prestadora, aquellos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios; motivo por el cual corresponde que el Concesionario se pronuncie sobre el fondo de la controversia.

Se desprende del reclamo, que el Concesionario únicamente habría habilitado para disposición de los Usuarios el día de los hechos, cuyas fechas ni hora han sido determinadas por el Reclamante, una (1) ventanilla en la Unidad de Peaje de Virú para el cobro de la Tarifa, lo cual habría propiciado una congestión y tiempo de espera mayor al habitual para los vehículos en tránsito; sin embargo, cabe advertir que el Reclamante ha omitido señalar el tiempo de espera aproximado.

Ahora bien, en relación a lo alegado por el Reclamante, resulta necesario precisar que el Contrato de Concesión suscrito con el Concedente, en representación del Estado Peruano, no establece reglas específicas en cuanto a la disponibilidad de cabinas de peaje con las que debe contar el Concesionario en la vía existente. En efecto, las Partes no acordaron, dentro de los términos y condiciones que rigen su relación contractual, un mínimo de casetas de Peaje que tendrían que permanecer abiertas al público para el cobro de la Tarifa, siendo que la Cláusula 9.5 del Contrato sólo dispone la obligación de cobro en ambos sentidos de la vía:

"9.5 El cobro del Peaje se efectuará a través de las unidades de peaje las cuales comenzarán a ser explotadas por el CONCESIONARIO en las fechas indicadas en la Cláusula 9.8.

En las unidades de peaje de la Calzada Actual, el CONCESIONARIO cobrará en un solo sentido (ida y vuelta) la Tarifa indicada en los Literales b) y c) de la Cláusula 9.8, según corresponda.

El número y ubicación de las unidades de peaje consideradas en el Proyecto se presenta en el Cuadro N° 9-5 siguiente.

Cuadro N° 9-5: Unidades de Peaje

DENOMINACIÓN	RUTA	SUB-TRAMO	UBICACION
1. Huarmey	R1N	Pativilca -Santa	Km 288+500
2. Vesique	R1N	Casma - Chimbote	Km 415+550
3. Virú	R1N	Chao - Virú	Km 520+550
4. Por determinar	R1N	Pativilca – Huarmey	Km 217+810

(...)"

El Contrato de Concesión, no obstante ello, contiene obligaciones respecto del "Tiempo de Espera en Cola" (TEC) máximo permitido, el mismo que se entiende como el promedio de tiempo de espera por vehículo medido periódicamente en las Unidades de Peaje, el cual de acuerdo a los registros manejados por la empresa, ha sido respetado en todo momento. Bajo dicho contexto, el Concesionario en todo momento ha cumplido con el TEC promedio máximo aceptable en cada medición que éste y el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN (en adelante, el "Regulador") han efectuado como parte de las actividades de Explotación, según los plazos y procedimientos estipulados en el Contrato de Concesión, no desprendiéndose de lo expuesto por el Reclamante que el tiempo de espera sufrido en la Unidad de Peaje de Virú- tiempo que no ha sido señalado por el Reclamante- el día o días de los eventos, cuyas fechas tampoco han sido determinadas por el Reclamante, haya originado un incumplimiento al TEC promedio máximo permitido.

Prueba de lo antes mencionado es el hecho que encontrándose el Concesionario en etapa de Explotación, éste no ha sido penalizado hasta el momento por el Regulador por el incumplimiento de los tiempos de espera permitidos por el Contrato de Concesión, lo que evidencia la diligencia con la cual el Concesionario ha efectuado sus operaciones en la vía, muy a pesar del congestionamiento que pueda presentarse.

En ese orden de ideas, el Concesionario no habría faltado a obligación alguna en el marco de lo dispuesto y regulado en el Contrato de Concesión, teniendo presente que de acuerdo a lo señalado por el Reclamante, la demora motivo del reclamo se habría originado en una falta de diligencia del Concesionario en poner a disposición del Usuario ventanillas suficientes para el pago de la Tarifa. El Concesionario ha abierto las vías necesarias para garantizar un tránsito fluido, siempre respetando el TEC máximo permitido, siendo que de los registros internos no se evidencia en la Unidad de Peaje de Virú un tiempo de espera mayor al TEC máximo permitido del Contrato de Concesión, tal como el Reclamante aduce en su reclamo, no obstante no haber señalado cuál fue el tiempo de espera aproximado para pagar la Tarifa, siendo dicha información necesaria para estos fines.

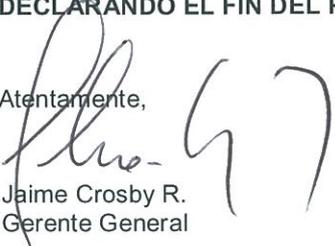
Finalmente, con relación al hecho de que cuando el Reclamante pretendió reclamar en la ventanilla de pago de Tarifa, el personal del Concesionario le señaló que el reclamo lo presentase en las oficinas de la Unidad de Peaje de Virú, debemos de precisar que de acuerdo al artículo 5° del Reglamento Interno y el artículo 39° del Reglamento de OSITRAN, dentro de los lugares autorizados para presentar los reclamos no se encuentran las ventanillas (cabinas de Peaje) habilitadas para el pago de Tarifas, por lo que no se pueden presentar reclamos en dicho lugar, siendo así correcta la indicación del personal del Concesionario, toda vez que los reclamos que se presenten en las Unidades de Peaje correspondientes, deberán ser presentadas ante el administrador de dicha unidad, el cual se encuentra en la oficina (mesa de partes) de la Unidad de Peaje correspondiente.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, de igual forma esta Gerencia extiende al reclamante sus más sinceras disculpas por cualquier inconveniente que se le pudiera haber causado, comprometiéndose la empresa en tomar en cuenta la sugerencia del Reclamante para dotar a la vía con una mejor operatividad.

III. 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

ays



Autopista
del Norte
Grupo OHL

Red Vial N° 4 Pativilca-Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Virú

Nombre y Apellido:	Torres Saavedra Danty Milton	Ficha Número: WVIR201402090003
Razón Social:	Turismo Expreso Latinoamericano. EIRL	
Doc. Identidad:	16506484	Fecha: 09/02/2014 - 11:01
Dirección:	pasaje Real 284 Las Palmeras ---JLO--Chiclayo	
Correo Electrónico:	Dantore_8@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia: mi reclamo es que todas las madrugadas hacemos demasiada cola, porque atiende solo una ventanilla Y TODO ESTO SE OCASIONA PORQUE SEGÚN LA ÚNICA SEÑORITA MANIFIESTA QUE EL RESTO DEL PERSONAL ESTA DESCANSANDO y cuando reclamamos en ventanilla nos dice que reclamemos en las oficinas del peaje VIRU		