



**Autopista
del Norte**

Miraflores, 11 de febrero de 2020
Resol.Ger.Gen-2020-012

Señor:
Juan Bernabe
Puente Virú
juanibernabe@outlook.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WVIR202002090008 – Peaje Virú de fecha 09.02.2020
Reclamo N° WVIR202002090009 – Peaje Virú de fecha 09.02.2020

I. VISTOS

Con fecha 09 de febrero de 2020, el señor Juan Bernabe, identificado con DNI N° 18208454 (en adelante, el "Usuario") interpuso dos (02) reclamos frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario") a través de la página web, los cuales quedaron asentados bajo las fichas N° WVIR202002090008 y N° WVIR202002090009 (en adelante, los "Reclamos").

Ambos Reclamos contienen el siguiente tenor:

"mi reclamo es por el incremento del peaje que cada año sube. Pero sin embargo no hay mejoras en las pistas, estando con huecos, falta señalizaciones y entre otros defectos, que es su obligación revisar, estos defectos pueden provocar accidentes fatales por esquivar la perforaciones no refaccionadas."

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 los Reclamos del Usuario.

Av. 28 de Julio 150 Piso 4
Miraflores - Lima 18 - Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe



II. CONSIDERANDOS

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 37 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 9 del Reglamento Interno se exponen los requisitos para la admisión de los reclamos. De otro lado, 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 los Reclamos presentados por el Usuario cumplen con los requisitos estipulados para su admisibilidad y, luego, si corresponde a una de las materias de reclamo establecidas en los reglamentos indicados en este párrafo.

En relación a lo anterior, se puede observar que el Usuario no cumple con señalar una dirección válida para cursar las notificaciones que correspondan al presente proceso. Por lo tanto, los Reclamos no reúnen los requisitos indispensables para su admisibilidad conforme lo estipula los literales b) y d) del artículo 9 del Reglamento Interno, así como en los literales b) y d) del artículo 37.2 del Reglamento de OSITRAN. Sin embargo, pese a la inadmisibilidad de los Reclamos, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.



Autopista del Norte

Al respecto, se advierte de la revisión de las ficha N° WVIR202002090008 y N° WVIR202002090009, que los Reclamos están referidos a la alza de la tarifa del peaje e indica la existencia de supuestos desperfectos en la vía.

En primer lugar, 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, que no solo implica el ejercicio de un derecho por parte del Concesionario sino también una obligación, y 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. (...)"

Asimismo, y de conformidad con el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 043-2004-CD-OSITRAN y sus modificatorias, las tarifas aplicables en la Red Vial N° 4 se determinan conforme al Contrato de Concesión, correspondiéndole al Regulador (OSITRAN) velar por la correcta aplicación de las mismas en el marco de lo establecido en dicho contrato.

En segundo lugar, y con relación al "incremento del peaje" indicado por el Usuario en su Reclamo, corresponde aclarar que no se trata de un "alza" sino del reajuste anual y ordinario de las tarifas del peaje, que contempla el Contrato de Concesión y que es de pleno conocimiento del Concedente y del Regulador (OSITRAN). El derecho de la Concesionaria a realizar el referido reajuste anual está regulado en la cláusula 9.9 del Contrato de Concesión, y se sustenta en índices inflacionarios.

En tercer y último lugar, respecto a los desperfectos en la vía que describe el Usuario, cabe señalar que los datos proporcionados en el Reclamo resultan insuficientes para realizar una constatación exacta de los lugares donde se encuentran dichas falencias. Asimismo, resulta necesario hacer mención que el Concesionario cumple cabalmente con sus obligaciones de conservación y mantenimiento de la Red Vial N° 4 mediante patrullas de monitoreo que supervisan de manera constante las condiciones de la vía a fin de garantizar un servicio óptimo dentro de los niveles exigidos por el Contrato de Concesión.

Finalmente, 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.

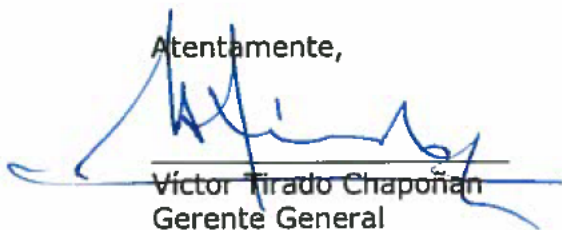


**Autopista
del Norte**

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INADMISIBLES** los Reclamos; no obstante, conforme al artículo 13° del Reglamento Interno y al artículo 38° del Reglamento de OSITRAN, se concede al Usuario el plazo de dos (02) días hábiles para subsanar la omisión de los requisitos señalados, bajo apercibimiento de tenerse como no presentados los Reclamos y proceder a su archivo definitivo en caso de incumplimiento.

Atentamente,



Victor Tirado Chapoñan
Gerente General

vtg

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Virú

Nombre y Apellido:	Juan Bernabe	Ficha Número:
Razón Social:	Usuario	WVIR202002090008
Doc. Identidad:	18208454	Fecha:
Dirección:	Puente Viru	09/02/2020 - 08:56
Correo Electrónico:	juanjbernabe@outlook.com	
Reclamo o Sugerencia:		
mi reclamo es por el incremento del peaje que cada año sube. Pero sin embargo no hay mejoras en las pistas, estando con huecos, falta señalizaciones y entre otros defectos, que es su obligación revisar, estos defectos pueden provocar accidentes fatales por esquivar la perforaciones no refaccionadas.		

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Virú

Nombre y Apellido:	Juan Bernabe	Ficha Número:
Razón Social:	Usuario	WVIR202002090009
Doc. Identidad:	18208454	Fecha:
Dirección:	Puente Viru	09/02/2020 - 08:56
Correo Electrónico:	juanjbernabe@outlook.com	
Reclamo o Sugerencia:		
mi reclamo es por el incremento del peaje que cada año sube. Pero sin embargo no hay mejoras en las pistas, estando con huecos, falta señalizaciones y entre otros defectos, que es su obligación revisar, estos defectos pueden provocar accidentes fatales por esquivar la perforaciones no refaccionadas.		