

**CARGO**

Web

Señor  
**Godofredo Solís Quiroz**  
**Empresa de Transportes DAS E.I.R.L.**  
Trujillo



Asunto: Su reclamo – Peaje Fortaleza

## I. VISTOS

Que con fecha 28 de diciembre de 2012, se formuló un reclamo electrónico a través del sistema de reclamos de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), signado con el código N° WFOR201212280010. El motivo del mismo se debe a una supuesta negativa del Concesionario en brindar facilidades a un Usuario de la vía para realizar el pago del peaje correspondiente a la Unidad de Peaje Fortaleza de la Red Vial N° 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N, siendo que éste habría sido víctima de un robo el día 26 de diciembre de 2012, y por lo tanto, no contaba con dinero para realizar el pago correspondiente.

Es así que el señor Godofredo Solís Quiroz, de la "Empresa de Transportes DAS E.I.R.L.", identificado con Documento de Identidad N° 25780519 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia dos (2) días luego de ocurrido el hecho, de un reclamo alegando que no se le brindó una solución adecuada para el pago del peaje, dado que no contaba con dinero para efectuar el mismo ya que había sido víctima de un robo horas antes en la localidad de Huara. Se desprende de su reclamo que el Concesionario no le brindó ninguna solución para su problema lo cual generó malestar en el Reclamante ya que este alega que tuvo que vender parte de sus pertenencias para efectuar el pago del peaje.

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.

## 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 f) del artículo 3° del Reglamento Interno estipula que es causal de procedencia de los reclamos aquellos relacionados con el acceso a la infraestructura de transporte de uso público o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de AUNOR; del mismo modo, el literal a) indica que es causal de procedencia 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 de la controversia.

Se desprende del reclamo, que el Concesionario no habría brindado una solución satisfactoria al Reclamante para que este pudiera hacer uso de la infraestructura a pesar de no contar con dinero, lo cual le habría generado un malestar ya que como consta en su correo electrónico de fecha 08 de enero de 2013, así como en la denuncia presentada ante la Comisaría de Cruz Blanca, el Reclamante habría sido víctima de un robo aproximadamente a las 10 de la noche del día 26 de diciembre de 2012 en donde se le habría despojado de todas sus pertenencias, incluyendo su dinero., y por lo tanto no contaba con ningún medio para realizar el pago del peaje, por lo que incluso se vio obligado a vender parte de sus pertenencias (un reloj según consta en el correo electrónico antes mencionado) para poder proseguir con su ruta.

Ahora bien, en relación a lo alegado por el Reclamante, resulta necesario precisar que el Reglamento Interno establece que el Concesionario no se hará responsable por actos de terceros que afecten el acceso al servicio por parte de los usuarios. Es así que el artículo 3° establece lo siguiente en su antepenúltimo párrafo:

"Artículo 3°.- Materia de los Reclamos

*(...) En ningún caso AUNOR asumirá responsabilidad por actos propios de la víctima, actos de terceros y/o por eventos que califiquen como caso fortuito o fuerza mayor."*

Asimismo, es importante señalar que conforme se establece en el artículo IV del título preliminar del Reglamento Interno, los procedimientos de atención de reclamos se rigen por los principios contenidos en el título preliminar de la LPAG. De esta manera, uno de los principios consagrados es el de imparcialidad, el cual estipula que las autoridades administrativas (en este caso el Concesionario) deben actuar frente a los administrados de manera equitativa y tomando siempre en consideración un trato justo e igualitario, no debiendo existir ningún acto discriminatorio o desigual frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico. En atención a lo anterior, no puede privilegiarse a ningún Usuario por encima del resto, producto de hechos ajenos al Concesionario.

En ese sentido, no resulta un derecho sino también una obligación del Concesionario el cobro del Peaje a los Usuarios de la vía, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 9.6 del Contrato de Concesión:

"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"*

Adicionalmente a lo anterior, debe tenerse presente que por ley el Concesionario no puede establecer exoneraciones para el pago del peaje, salvo a aquellas instituciones que se encuentran exentos del cobro de acuerdo a lo señalado en la normativa especial aplicable, la cual resumimos a continuación:

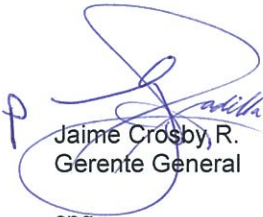
- El Decreto Ley N° 22467 menciona que se encuentran exonerados los vehículos militares de la Fuerza Armada, identificados por su distintivo institucional reglamentario, cuando deban desplazarse en convoy o aislados, para la realización de maniobras, ejercicios de campaña o en cumplimiento de comisiones del servicio; (ii) los vehículos policiales de las Fuerzas Policiales, y de las Compañías de Bomberos y a todas las ambulancias de los Servicios Asistenciales Médicos, identificados por su distintivo institucional reglamentario, cuando deban desplazarse en cumplimiento de misiones del servicio.
- La Ley N° 24423, en su artículo 4° indica que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones proveerá a las unidades móviles de la Cruz Roja Peruana, de señales de identificación que permitan su circulación gratuita por todas las carreteras del país, siempre y cuando sus respectivos conductores acrediten fehacientemente que tanto ellos como el personal que conduzcan recurran a esa medida en acto de servicio humanitario.

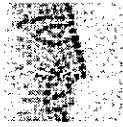
Tal como se desprende de lo anterior, y teniendo en cuenta que éstas son las únicas normas que establecen excepciones para el cobro del peaje, en ninguno de los supuestos previamente mencionados se contempla la exoneración del cobro a Usuarios de la vía que hayan sufrido robo alguno.

Como consecuencia de lo anterior, el Concesionario no habría faltado a ninguna de sus obligaciones ya que el exigir el cobro del peaje a todos los Usuarios, sin discriminación ni trato diferenciado, se encuentra cumpliendo el Contrato de Concesión, por lo que no se habría violado ningún derecho del Reclamante.

### III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

  
Jaime Crosby, R.  
Gerente General  
cpg



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

**Red Vial N° 4 Pativilca-Trujillo**

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	Godofredo Solis Quiroz	Ficha Número:
Razón Social:	Empresa de Transportes DAS E.I.R.L.	
Doc. Identidad:	25780519	Fecha:
Dirección:	Rodriguez de Mendoza 316	
Correo Electrónico:	daseirl@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
No se me brindo solución para el pago del peaje, puesto q no contaba con dinero efectivo producto de un robo		