



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, Diciembre 09 del 2013
Resol. Ger.Gen.013/2013

Señor
José Luis Huertas Chumbes
Urb. Los Alisos Mza.B-29
San Martín de Porres - Lima

Asunto: **Su Reclamo Código N° WHUA201311210031**

Estimado señor Huertas:

I. VISTOS

Que con fecha 21 de noviembre de 2013, se formuló una sugerencia electrónica a través del sistema de reclamos de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), con el Código N° WHUA201311210031. Así, el señor José Luis Huertas Chumbes, con Documento Nacional de Identidad N° 06190761 (en adelante, el "Usuario"), explica que para trasladarse desde el Sur hacia el Norte tiene que pagar doble peaje, primero en Barranca y luego en Huarmey, motivo por el cual sugiere que la Unidad de Peaje de Huarmey se traslade a una ubicación más al Norte, a la altura de la carretera de penetración Culebras Molino-Huanchay.

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 la sugerencia 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 (en adelante, el "Contrato de Concesión"), representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC (en adelante, el "Concedente"), de fecha 18 de febrero de 2009.

Consuelo Rosario Huertas Quivroz

DNI: 74042576

Hija.

fecha = 09/12/13



De lo expuesto por el Usuario, se puede advertir que éste no ha interpuesto un Reclamo¹ sino más bien ha efectuado una sugerencia al Concesionario. Esto se corrobora con el Reglamento Interno, en cuyo artículo 3° se mencionan aquellas materias sobre las cuales pueden presentarse reclamos, los mismos que deben ser atendidos según los términos, condiciones y plazos establecidos en dicho documento. Es así, que para que un Reclamo sea admitido a trámite, debe versar sobre alguna de las materias mencionadas en dicho artículo:

"a) Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los TARIFAS, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN.

b) Reclamos referidos al condicionamiento de la atención del RECLAMO (formulado por el USUARIO) al pago previo de la retribución facturada por AUNOR.

c) Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de AUNOR, conforme con los parámetros establecidos en el CONTRATO DE CONCESIÓN.

d) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de AUNOR..

e) Reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada por AUNOR a sus USUARIOS, respecto de las TARIFAS o Precios de los servicios brindados por AUNOR o condiciones de dichos servicios, o información defectuosa.

f) Reclamos 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."

En este caso, al tratarse de una sugerencia sobre la ubicación de las Unidades de Peaje, más allá de haberse efectuado la misma a través del libro de reclamos y sugerencias electrónico, el Concesionario no se encuentra habilitado para pronunciarse sobre el particular a través de esta Resolución Gerencial, al no verificarse que la sugerencia se enmarque en alguno de los supuestos establecidos en el Reglamento Interno para declarar la procedencia de un reclamo.

En ese sentido, el artículo 16° del referido Reglamento Interno indica que una causal de improcedencia de reclamos es justamente *"Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre entre los supuestos contenidos en el Artículo 3° del presente Reglamento"*.

¹ De acuerdo al Reglamento Interno, en concordancia con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN; se entiende por Reclamo a *"a la solicitud que presenta cualquier USUARIO para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio prestado por AUNOR derivado de la explotación de la INFRAESTRUCTURA que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN"*.

III. ATENCIÓN SOBRE LA SUGERENCIA DEL USUARIO

Sin perjuicio de lo antes mencionado, consideramos pertinente pronunciarnos sobre la sugerencia invocada por el Usuario, toda vez que es política del Concesionario atender todo tipo de consultas y/o sugerencias de Usuarios que puedan incidir en una mejora de los servicios públicos que se prestan en la Red Vial N° 4. Así, el Usuario sugiere que la Unidad de Peaje de Huarmey sea trasladada a una locación más al Norte, para así evitar un doble cobro según el parecer del propio Usuario.

Al respecto, debe considerarse que es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones el sector competente en cuanto a la titularidad de las vías que conforman la Red Vial Nacional, entre las cuales se encuentra la Red Vial N° 4 que actualmente viene siendo explotada por el Concesionario en virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Concedente, a través del cual se le otorgó al Concesionario un derecho de explotación sobre los tramos comprendidos. En ese orden de ideas, el Concesionario tiene la obligación de sujetarse a los términos y condiciones del Contrato de Concesión, no pudiendo modificar sus términos sin previa aprobación del Concedente, con opinión previa del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN (en adelante, el “Regulador”).

Resulta importante destacar que el Cuadro N° 9-5 de la Cláusula 9.5 del Contrato de Concesión detalla el listado de Unidades de Peaje a ser administradas por el Concesionario durante la vigencia de la concesión:

Denominación	Ruta	Sub-Tramo	Ubicación
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

La ubicación de la Unidad de Peaje de Huarmey, tal como se desprende, no ha sido impuesta de manera unilateral por el Concesionario, sino que fue establecida luego de análisis por parte del Concedente y el Regulador, firmándose el Contrato de Concesión con las progresivas antes referidas, las mismas que guardan criterios técnicos y estándares internacionales.

De ese modo, y conociendo las ubicaciones de las distintas estaciones, 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. 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.

De ese modo, la Unidad de Peaje de Huarmey se encuentra ubicada según las progresivas consignadas en el Contrato de Concesión, cobrándose las Tarifas que contractualmente corresponden.

Bajo dicho contexto, lamentamos informar al Usuario que toda reubicación de la Unidad de Peaje de Huarmey deberá pasar por un procedimiento a seguirse (i) ante el Regulador, quien opinará sobre la conveniencia e impacto social en la modificación de las progresivas; y (ii) ante el Concedente, quien deberá suscribir una adenda al Contrato de Concesión.

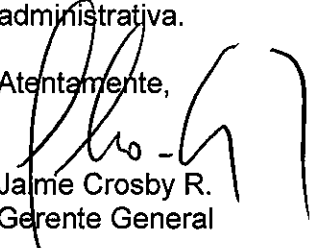
Por el momento, no se ha previsto la modificación de la ubicación en la plaza de Huarmey hacia el Norte, siendo que su locación actual cumple técnicamente con los parámetros y estándares internacionales, generando el menor impacto social posible.

Finalmente, respecto de la ubicación de una unidad de peaje en Barranca, debemos informar que ésta no se encuentra administrada ni resulta competencia del Concesionario, pues ésta pertenece a otra concesión de infraestructura vial bajo la titularidad del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

IV. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** el Reclamo del Usuario, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Atentamente,


Jaime Crosby R.
Gerente General

cpg