



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

CARGO

Oficio N° 037-2014-PD-OSITRAN

Lima, 14 de abril de 2014

Señor

ELARD MELGAR VALDEZ
Congresista de la República
CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Plaza Bolívar. Av. Abancay s/n
Lima.-

Referencia : Oficio N° 031-2014-DCEV/CR

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención a su documento de la referencia mediante el cual solicita se le informe respecto de: (i) la congestión en las Estaciones de Peaje y (ii) la disposición del Libro de Sugerencias en la Oficina de Atención de Reclamos en la Estación de Peaje El Paraíso de la Concesión del Tramo Ancón-Huacho-Pativilca de la Carretera Panamericana Norte.

Al respecto, se adjunta el Informe N° 1012-2014-GSF-OSITRAN que sustenta nuestra opinión, además del Oficio N° 2009-2014-GSF-OSITRAN, documento mediante el cual corremos traslado del Informe mencionado a la Sociedad Concesionaria a fin que tome las acciones correctivas del caso.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


PATRICIA BENAVENTE DONAYRE
Presidenta Ejecutiva

Adj. Informe N° 1012-2014-GSF-OSITRAN

Reg. Sal. 12965
HT 10194

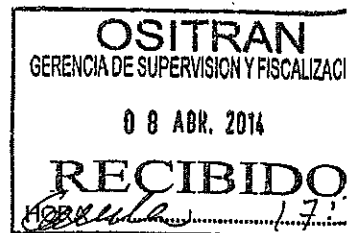
LA RECEPCIÓN DE ESTE
SERIAL DE DOCUMENTOS
2014 ABR 14 PM 2:59
CONGRESO DE LA REPUBLICA

051632



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





INFORME N° 1012-2014-GSF-OSITRAN

A : **FRANCISCO JARAMILLO TARAZONA**
Gerente de Supervisión y Fiscalización

Asunto : Reclamo del Señor Congresista Elard Melgar Valdez
Concesión del Tramo Vial: Ancón - Huacho - Pativilca.

Referencia : Oficio N° 031-2014-DCEV/CR

Fecha : 08 de abril de 2014

1.0 OBJETIVO

1.1 Informar respecto del reclamo presentado por el Congresista de la República Señor Elard Melgar Valdez mediante el documento de la referencia, referido a: (i) la congestión en las Estaciones de Peaje y (ii) la disposición del Libro de Sugerencias en la Oficina de Atención de Reclamos en la Estación de Peaje El Paraíso de la Concesión del Tramo Ancón-Huacho-Pativilca de la Carretera Panamericana Norte.

2.0 ANTECEDENTES

- 2.1 El 15 de enero de 2003 se suscribió el Contrato de Concesión para la Construcción y Explotación del Tramo Vial: Ancón-Huacho-Pativilca de la Carretera Panamericana Norte entre el Estado de la República del Perú (el CONCEDENTE) actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y NORVIAL S.A. (la SOCIEDAD CONCESIONARIA).
- 2.2 Mediante Carta N° 051-2013/CON APSA-HOB del 09 de diciembre de 2013 el Consorcio APSA-HOB ("el CONSULTOR") contratado por el OSITRAN ("el SUPERVISOR"), remitió el Informe APSA-HOB-INF 021 de resultados de medición del Tiempo de Espera en Cola (TEC) en las Estaciones de Peaje de la Concesión del Tramo Ancón-Huacho-Pativilca de la Carretera Panamericana Norte.
- 2.3 Con Oficio N° 031-2014-DCEV/CR del 24 de marzo de 2014, el Congresista de la República Señor Elard Melgar Valdez reclama por: (i) la congestión en las Estaciones de Peaje y (ii) la disposición del Libro de Sugerencias en la Oficina de Atención de Reclamos en la Estación de Peaje El Paraíso de la Concesión del Tramo Ancón-Huacho-Pativilca de la Carretera Panamericana Norte.
- 2.4 El 04 de abril de 2014 los Supervisores Martín Volta Alomia e Yván Guevara Novoa de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN efectuaron la Inspección No Programada Encubierta para verificar: (i) la congestión en la Estación de Peaje de El Paraíso y (ii) la disposición del Libro de Sugerencias en la Oficina de Atención de Reclamos en la Estación de Peaje El Paraíso de la Concesión del Tramo Ancón-Huacho-Pativilca de la Carretera Panamericana Norte.

3.0 MARCO LEGAL

3.1 De la congestión en las Estaciones de Peaje

- 3.1.1 El ANEXO I del Contrato de Concesión establece que como tiempo máximo de espera en estaciones de peaje, se exigirá a la SOCIEDAD CONCESIONARIA mantener un tiempo de atención a los usuarios inferior a 3 minutos por vehículo, inclusive en las horas de mayor demanda.
- 3.1.2 El ANEXO II del Contrato de Concesión establece que:



"La congestión en las estaciones de peaje se medirá por el "tiempo de espera en cola" (TEC), el que se medirá en terreno como el promedio ponderado (por el número de vehículos atendidos por carril) en el sentido de tránsito que se mida. El método de medición será el "método de las placas de rodaje" donde se anota el número de la placa de rodaje de los vehículos y la hora en que se detienen para formar cola y salen después de haber pagado el peaje, para luego procesar los datos en gabinete. El largo de la medición deberá ser de 3 (tres) horas durante los períodos definidos por el SUPERVISOR.

Cuando se haya determinado un TEC superior a 3 minutos durante dos horas en una estación de peaje dentro de un mismo mes, la SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá modificar el Sistema de Atención en dicha estación, para lo cual tendrá un plazo de 5 Días. En caso que sea necesaria la construcción o instalación de nuevos carriles para la estación, éstas serán exigibles en el plazo de 6 meses desde que fuera comprobada la situación descrita en este párrafo. El no cumplimiento de la modificación del Sistema de Atención o de la construcción o instalación de nuevos carriles dará origen a la aplicación de las sanciones establecidas.

El valor del TEC será calculado cuando el SUPERVISOR lo estime conveniente, debiendo recalcularse a lo menos una vez cada dos años y cuando se modifiquen las características de las estaciones de peaje o cuando se establecen nuevas. Para tales efectos, la SOCIEDAD CONCESIONARIA contratará y pagará a una empresa consultora elegida por el SUPERVISOR.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso que se compruebe un valor TEC superior a 5 minutos y encontrándose vencido el plazo máximo dispuesto para la modificación del Sistema de Atención o el plazo para la construcción o instalación de nuevos carriles dispuestos en los párrafos precedentes, se originará la aplicación de la sanción correspondiente.

El SUPERVISOR podrá determinar que el Tiempo de Espera en Cola (TEC) ha tenido un alza debido a una circunstancia extraordinaria y no procederá exigir la modificación del Sistema de Atención ni la construcción de nuevos carriles de peaje ni la aplicación de la sanción establecida por superar el valor de 5 minutos como se establece en el párrafo anterior".

3.2 De la disposición del Libro de Sugerencias en la Oficina de Atención de Reclamos en las Estaciones de Peaje

3.2.1 La Cláusula 6.4 del Contrato de Concesión establece que:

"La SOCIEDAD CONCESIONARIA se obliga a abrir Libros de Sugerencias donde se anotarán las observaciones, sugerencias y reclamos de los Usuarios durante el período de la Concesión. La SOCIEDAD CONCESIONARIA dispondrá las medidas que permitan atenderlas de inmediato, todo lo cual deberá quedar anotado en el mismo libro. El SUPERVISOR y la SOCIEDAD CONCESIONARIA, de mutuo acuerdo, definirán el mejor manejo del Libro de Sugerencias y la frecuencia de su revisión.

Estos libros deberán encontrarse a la libre disposición de los Usuarios en todas las estaciones de Peaje del Tramo Ancón-Huacho-Pativilca de la Carretera Panamericana Norte y su uso debe ser difundido y promocionado por la SOCIEDAD CONCESIONARIA".

3.2.2 La Cláusula 8.4 del Contrato de Concesión establece que:

"Los derechos inherentes a toda persona que use el Tramo Ancón-Huacho-Pativilca de la Carretera Panamericana Norte, consistirán básicamente en la utilización de la vía, en la posibilidad de acceder a todos los Servicios Obligatorios y Opcionales de la Concesión, a recibir un Servicio idóneo, a encontrarse adecuadamente informado, y los demás que contemplan las leyes de la materia y el Contrato.

Para ello la SOCIEDAD CONCESIONARIA abrirá el libro establecido en la Cláusula 6.4 en cada unidad de Peaje".

3.2.3 La Cláusula 8.5 del Contrato de Concesión establece que:

"La SOCIEDAD CONCESIONARIA establecerá una Oficina de Atención de Reclamos en cada estación de Peaje, la que tendrá por finalidad atender todos los reclamos que presenten los Usuarios del Tramo Ancón-Huacho-Pativilca de la Carretera Panamericana Norte".



4.0 ANÁLISIS

4.1 De la congestión en las Estaciones de Peaje

4.1.1 Mediante Informe APSA-HOB-INF 021 del 06 de diciembre de 2013, el CONSULTOR determinó que:

4.1.1.1 El TEC en la Estación de Peaje Serpentín de Pasamayo medido el día viernes 01.nov.13, fue de 60 segundos en sentido Sur-Norte ("ascendente") en el horario de 12:00 a 15:00 horas y de 56 segundos en sentido Norte-Sur ("descendente") en el horario de 08:00 a 11:00 horas (ver Cuadro 1):

Cuadro 1

TIEMPO PROMEDIO TOTAL DE DEMORA EN LAS CASETAS DE COBRO (COLA + ATENCIÓN) (TEC)																	
ESTACION :	PEAJE SERPENTIN - ANCON			HORA	A= VIERNES DE 12:00 - 15:00 PM												
UBICACION :	PANAM, NORTE KM. 48 + 200				D= VIERNES DE 08:00 - 11:00 AM												
SENTIDO :	ASCENDENTE Y DESCENDENTE																
FECHA :	01/11/2013																
TIEMPO (segundos)	ASCENDENTE CASETA 1 (VIERNES 1)				ASCENDENTE CASETA 2 (VIERNES 1)				DESCENDENTE CASETA 1 (VIERNES 1)				DESCENDENTE CASETA 2 (VIERNES 1)				
	Autos Camionetas	Micros Buses	Camiones	Arboladas	Autos Camionetas	Micros Buses	Camiones	Arboladas	Autos Camionetas	Micros Buses	Camiones	Arboladas	Autos Camionetas	Micros Buses	Camiones	Arboladas	
Tiempo Máximo (seg)	27	121	188	58	74	208	164	432	36	175	233	150	88	178	174	208	
Tiempo Mínimo (seg)	27	12	6	13	74	8	9	11	36	17	13	3	42	4	11	7	
Tiempo Promedio (seg)	27	32	32	29	74	57	56	54	36	47	53	48	67	54	55	46	
Tiempo promedio (seg)					30				60				46				56

Fuente: Informe N° APSA-HOB-INF-021: Evaluación de Tiempo de Espera en Cola. Consorcio APSA-HOB. Diciembre 2013.

4.1.1.2 El TEC en la Estación de Peaje Variante de Pasamayo medido el día viernes 01.nov.13, fue de 116 segundos (1.9 minutos) en sentido ascendente en el horario de 09:00 a 12:00 horas y de 137 segundos (2.3 minutos) en sentido descendente en el horario de 12:00 a 15:00 horas (ver Cuadro 2):

Cuadro 2

TIEMPO PROMEDIO TOTAL DE DEMORA EN LAS CASETAS DE COBRO (COLA + ATENCIÓN) (TEC)																
ESTACION :	PEAJE VARIANTE			HORA	A= VIERNES DE 09:00 - 12:00PM											
UBICACION :	PEAJE VARIANTE KM. 47 + 820				D= VIERNES DE 12:00 - 15:00PM											
SENTIDO :	ASCENDENTE Y DESCENDENTE															
FECHA :	01/11/2013															
TIEMPO (segundos)	ASCENDENTE 1				ASCENDENTE 2				DESCENDENTE 1				DESCENDENTE 2			
	Autos Camionetas	Micros Buses	Camiones	Arboladas	Autos Camionetas	Micros Buses	Camiones	Arboladas	Autos Camionetas	Micros Buses	Camiones	Arboladas	Autos Camionetas	Micros Buses	Camiones	Arboladas
Tiempo Máximo (seg)	347	148	141	0	401	318	225	0	554	485	298	0	284	262	187	0
Tiempo Mínimo (seg)	6	31	52	0	7	19	13	0	6	12	6	0	5	6	15	0
Tiempo Promedio (seg)	77	66	92	0	106	129	114	0	146	133	131	0	64	84	122	0
Tiempo promedio (seg)	78				116				137				90			

Fuente: Informe N° APSA-HOB-INF-021: Evaluación de Tiempo de Espera en Cola. Consorcio APSA-HOB. Diciembre 2013.

4.1.1.3 El TEC en la Estación de Peaje El Paraíso medido el día viernes 01.nov.13, fue de 72 segundos (1.2 minutos) en sentido ascendente en el horario de 13:00 a 16:00 horas y de 206 segundos (3.4 minutos) en sentido descendente en el horario de 13:00 a 16:00 horas (ver Cuadro 3):

Cuadro 3

TIEMPO PROMEDIO TOTAL DE DEMORA EN LAS CASETAS DE COBRO (COLA + ATENCIÓN) (TEC)																
ESTACION :	PEAJE PARAISO - HUACHO			HORA	A= VIERNES DE 13:00 - 16:00PM											
UBICACION :	PANAM, NORTE KM. 138 + 500				D= VIERNES DE 13:00 - 16:00PM											
SENTIDO :	ASCENDENTE Y DESCENDENTE															
FECHA :	01/11/2013															
TIEMPO (segundos)	ASCENDENTE CASETA 1 (VIERNES 1)				ASCENDENTE CASETA 2 (VIERNES 1)				DESCENDENTE CASETA 1 (VIERNES 1)				DESCENDENTE CASETA 2 (VIERNES 1)			
	Autos Camionetas	Micros Buses	Camiones	Arboladas	Autos Camionetas	Micros Buses	Camiones	Arboladas	Autos Camionetas	Micros Buses	Camiones	Arboladas	Autos Camionetas	Micros Buses	Camiones	Arboladas
Tiempo Máximo (seg)	372	284	107	167	132	618	603	649	659	670	148	198	1193	1139	982	1212
Tiempo Mínimo (seg)	1	13	15	14	7	12	7	10	5	7	9	2	5	13	3	5
Tiempo Promedio (seg)	49	60	44	53	42	97	74	75	56	67	50	55	244	186	185	210
Tiempo promedio (seg)	52				72				57				206			

Fuente: Informe N° APSA-HOB-INF-021: Evaluación de Tiempo de Espera en Cola. Consorcio APSA-HOB. Diciembre 2013.



4.1.2 En la Inspección No Programada del 04.abril.2014, a la Estación de Peaje El Paraíso, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN observó que:

4.1.2.1 En una muestra horaria entre las 12:00 y 13:00 horas no hubo congestión en sentido ascendente y descendente (ver Foto 1).

4.1.2.2 En una muestra horaria entre las 15:00 y 17:00 horas en sentido descendente se obtuvieron los siguientes TEC según el "método de las placas de rodaje":

Placa	Inicio Cola	Salida Peaje	TEC
B4I-964	15:15	15:19	4'
T4V-968	15:19	15:20	1'
C1Z-941	15:26	15:28	2'
P1Z-867	15:51	15:55	4'
P2G-807	16:03	16:07	4'
T2G-900	16:30	16:35	5'

Obteniéndose algunos TEC mayores a los tres (03) minutos admisibles (ver Foto 2) y otros menores a los tres (03) minutos admisibles (ver Foto 3).

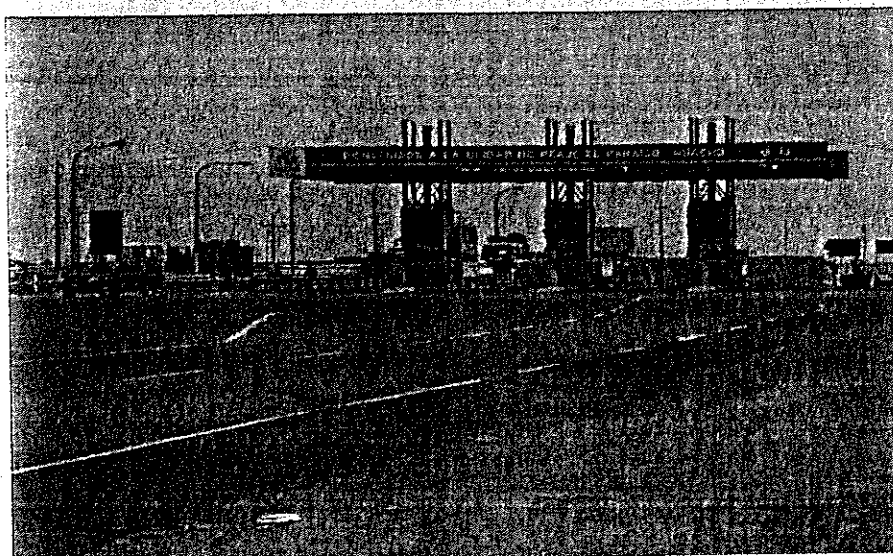


Foto 1: Estación El Paraíso sin congestión en sentido ascendente y descendente entre las 12:00 y 13:00 horas del 04.04.14



Foto 2: Estación El Paraíso eventualmente con congestión en sentido descendente entre las 15:00 y 17:00 horas del 04.04.14





Foto 3: Estación El Paraíso sin congestión en sentido descendente entre las 15:00 y 17:00 horas del 04.04.14

4.2 De la disposición del Libro de Sugerencias en la Oficina de Atención de Reclamos en las Estación de Peaje El Paraíso

4.2.1 En la Inspección No Programada Encubierta del 04 de abril de 2014 efectuada por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN en la Estación de Peaje El Paraíso se verificó que los diferentes canales de reclamos se encuentran difundidos en las casetas de cobro de peaje. Adicionalmente, se verificó en cuanto al Libro de Reclamos (Sugerencias), que éste se encuentra disponible en la parte interior de la estructura física de la estación de peaje, conjuntamente con el afiche del procedimiento de atención de reclamos. Cabe indicar que para acceder al Libro de Reclamos es necesario tocar la puerta de la oficina administrativa de estación de peaje puesto que por temas de seguridad, ésta se encuentra cerrada¹.

4.2.2 Por otro lado es conveniente señalar que en la puerta principal de la unidad física de la Estación de Peaje El Paraíso se encuentra un letrero en el que se ha fijado un horario de oficina para la entrega de documentos (de 08:00 a 17:00 hrs). Dicha información podría causar confusión en los usuarios puesto que se podría entender que ese es el horario disponible para efectuar un reclamo. En este sentido, es conveniente recomendar a la SOCIEDAD CONCESIONARIA especificar en cada una de las unidades de peaje de la concesión, que el Libro de Reclamos se encuentra disponible las 24 horas del día.

5.0 CONCLUSIONES

5.1 De la congestión en las Estaciones de Peaje

5.1.1 De acuerdo a lo establecido en el ANEXO I del Contrato de Concesión, la SOCIEDAD CONCESIONARIA debe mantener un tiempo de atención a los Usuarios inferior a tres (03) minutos por vehículo en cada una de las Estaciones de Peaje de Serpentin de Pasamayo, Variante de Pasamayo y El Paraíso, inclusive en las horas de mayor demanda.



¹ De acuerdo a lo señalado por el personal encargado de la Unidad de Peaje El Paraíso, la puerta de la oficina permanece cerrada puesto que en su interior se encuentran caudales y dinero recaudado en las casetas.

5.1.2 El TEC en las Estaciones de Peaje del Serpentín y la Variante de Pasamayo, son menores al admisible de 03 (tres) minutos establecido en el ANEXO II del Contrato de Concesión.

5.1.2 El TEC en la Estación de Peaje El Paraíso en sentido descendente eventualmente es mayor al admisible de 03 (tres) minutos establecido en el ANEXO II del Contrato de Concesión. No obstante lo señalado, cuando se verifique un TEC superior a cinco (05) minutos, la SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá modificar el Sistema de Atención en las Estaciones de Peaje, salvo que el alza del referido TEC se deba a una circunstancia extraordinaria.

5.2 De la disposición del Libro de Sugerencias en la Oficina de Atención de Reclamos en las Estación de Peaje El Paraíso

5.2.1 El Libro de Reclamos se encuentra correctamente difundido en la Estación de Peaje El Paraíso.


5.2.2 No obstante lo señalado, la SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá especificar en cada una de las unidades de peaje de la Concesión, la disponibilidad del Libro de Reclamos las 24 horas del día a fin de no causar confusión con el horario de recepción de documentos y atención al cliente señalados en las unidades de peaje de la Concesión. Para tal fin, se cursará un oficio a la SOCIEDAD CONCESIONARIA comunicándole lo anteriormente señalado.

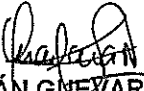
6.0 RECOMENDACIONES


6.1 Se recomienda elevar el presente informe a la Gerencia General a fin que dar respuesta a la solicitud realizada por el Congresista Elard Melgar Valdez respecto a las acciones realizadas por este Organismo Supervisor.

6.2 Asimismo se recomienda poner en conocimiento de la SOCIEDAD CONCESIONARIA, el presente informe a efectos que implemente las medidas correctivas a fin difundir el procedimiento de uso del libro de reclamaciones.

Atentamente,


MARTÍN VOLTA ALOMIA
Supervisor de Operaciones


YVÁN GUEVARA NOVOA
Supervisor Económico Financiero


WILFREDO BECERRA SILVA
Jefe de Carreteras de Centro y Norte



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Oficio N° 2009-2014-GSF-OSITRAN

Lima, 11 de abril de 2014

Señor

JORGE BUSTAMANTE RODRIGUEZ

Gerente General.

NORVIAL S.A.

Av. Paseo de la República N° 4675

Surquillo.-

Asunto : Informe relativo al Reclamo realizado por el Congresista de la República Sr. Elard Melgar Valdez por el deficiente servicio brindado en las Estaciones de Peaje de la Concesión

Referencia : a) Oficio N° 031-2014-DCEV/CR
b) Informe N° 1012-2014-GSF-OSITRAN
Concesión del Tramo Vial 5: Tramo Ancón-Huacho-Pativilca

De mi consideración:

Me dirijo a usted con relación al documento de la referencia a) mediante el cual el Sr. Elard Melgar Valdez, Congresista de la República, solicita a este Organismo Supervisor informar a su despacho respecto a las acciones realizadas en lo relacionado al deficiente servicio brindado en las unidades de peaje de la Concesión del Tramo Vial : Ancón – Huacho – Pativilca.

Al respecto remitimos el documento de la referencia b), mediante el cual corremos traslado a su despacho sobre a la visita de inspección inopinada realizada el día 04 de abril de 2014 en la Estación de Peaje El Paraíso.

Cabe señalar que su representada deberá informar a este Organismo Supervisor, sobre las medidas correctivas implementadas ante las recomendaciones efectuadas en el mencionado documento.

Atentamente,


FRANCISCO JARAMILLO TARAZONA
Gerente de Supervisión y Fiscalización

Adj. Informe N° 1012-2014-GSF-OSITRAN (06 folios)

