



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

CARGO

Oficio N° 047-2014-PD-OSITRAN

Lima, 14 de mayo de 2014

Señor
ELARD MELGAR VALDEZ
Congresista de la República
CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Edificio José Faustino Sánchez Carrión
Jr. Azángaro N° 468 Oficina 1001
Lima.-

RECIBIDO
LA RECEPCION NO ES
SEÑAL DE CONFORMIDAD

2014 MAY 15 PM 2 50

CONGRESO DE LA REPUBLICA
TRAMITE DOCUMENTARIO

057332

Referencia : Oficio N° 076-2014-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 de las medidas correctivas implementadas por NORVIAL S.A. 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 las Estaciones de Peaje de la Concesión del Tramo Ancón-Huacho-Pativilca de la Carretera Panamericana Norte.

Al respecto, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN elaboró el informe N° 1275-2014-GSF-OSITRAN, donde se detallan las medidas correctivas adoptadas por la Empresa Concesionaria.

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

Atentamente,


PATRICIA BENAVENTE DONAYRE
Presidenta Ejecutiva

Adj. Informe N° 1275-2014-GSF-OSITRAN

Reg. Sal. 16484
HT 13939



INFORME N° 1275-2014-GSF-OSITRAN

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

Asunto : Medidas correctivas implementadas por NORVIAL S.A.
Concesión del Tramo Ancón-Huacho-Pativilca de la Carretera Panamericana Norte

Referencia : Oficio N° 076-2014-DCEV/CR (del 23.abr.14)

Fecha : 06 de mayo de 2014

1.0 OBJETIVO

1.1 Informar, en atención al documento de la referencia del Congresista de la República Señor Elard Melgar Valdez, de las medidas correctivas implementadas por NORVIAL S.A. 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 las Estaciones de Peaje 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 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 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.
- 2.3 El 04 de abril de 2014 la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN efectuó 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.
- 2.4 Con Oficio N° 2009-2014-GSF-OSITRAN del 11 de abril de 2014 dirigido a la Sociedad Concesionaria, se remitió el Informe N° 1012-2014-GSF-OSITRAN a fin de que implemente las recomendaciones respecto de: (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.
- 2.5 Mediante Oficio N° 037-2014-PD-OSITRAN del 14 de abril de 2014 dirigido al Congresista de la República Señor Elard Melgar Valdez, se remitió el Informe N° 1012-2014-GSF-OSITRAN de opinión respecto de: (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.



- 2.6 Con Carta N° NOR228-14 del 21 de abril de 2014, la Sociedad Concesionaria informó que evaluó implementar algún tipo de optimización en el sistema de cobro de peaje y colocar señalización en las oficinas administrativas de las estaciones de peaje para informar a los usuarios que los reclamos pueden ser presentados las 24 horas del día.
- 2.7 Mediante Oficio N° 076-2014-DCEV/CR del 23 de abril de 2014, el Congresista de la República Señor Elard Melgar Valdez solicita se le informe de las medidas correctivas que implementará la Sociedad Concesionaria 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 las Estaciones de Peaje de la Concesión del Tramo Ancón-Huacho-Pativilca de la Carretera Panamericana Norte.
- 2.8 Con Carta N° NOR248-14 del 05 de mayo de 2014, la Sociedad Concesionaria informa de las medidas correctivas que ha implementado 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 las Estaciones de Peaje de la Concesión del Tramo Ancón-Huacho-Pativilca de la Carretera Panamericana Norte. El Concesionario adjunta a su carta un archivo fotográfico mediante el cual grafica el cumplimiento de sus acciones.

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 CONCESIONARIO".

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

Mediante Carta N° NOR248-14 del 05 de mayo de 2014, la Sociedad Concesionaria informó que ha efectuado las siguientes medidas correctivas sobre:

4.1 Congestión en las Estaciones de Peaje

Ha adquirido e implementado el uso de casetas móviles de cobro de peaje en la Estación de Peaje El Paraíso durante las fechas y horas de mayor demanda de tráfico como fue el caso del 17 al 20 de abril pasado para lo cual realizó un programa especial para atender el mayor tráfico que se produjo esos días, habilitando hasta ocho casetas de cobro simultáneamente en las Estaciones de Peaje Variante de Pasamayo y El Paraíso.

Esta acción correctiva, al haber sido implementada con fecha posterior a la Inspección no programada encubierta del día 04.04.14; será verificada por el Supervisor de Operaciones en la Visita de Inspección que realizara el día 29.05.14

4.2 Disposición del Libro de Sugerencias en la Oficina de Atención de Reclamos en las Estaciones de Peaje

En la Oficina de Atención de Reclamos de las Estaciones de Peaje, se han colocado avisos para los usuarios indicando que el Libro de Sugerencias se encuentra disponible las 24 horas del día.

La existencia del Libro de Sugerencias fue verificada en la Inspección no programada del día 04.04.14, sin embargo como parte de la supervisión permanente por parte del



Regulador, el Supervisor de Operaciones verificara que la medida correctiva se haya implementado en la Visita de Inspección programada que realizara el día 29.05.14

5.0 CONCLUSIÓN

5.1 La Sociedad Concesionaria ha implementado las medidas correctivas respecto de:

- (i) La congestión en la Estación de Peaje El Paraíso adquiriendo e implementado casetas móviles de cobro de peaje; y
- (ii) La disposición del Libro de Sugerencias en la Oficina de Atención de Reclamos en las Estaciones de Peaje indicando atención de reclamos las 24 horas del día.
- (iii) Se acompaña un archivo fotográfico que evidencia la implementación de las medidas correctivas.
- (iv) El Regulador a través del Supervisor de Operaciones, efectuara una visita de inspección el día 29.05.14, a efectos de verificar que las medidas correctivas se aplican de forma permanente.

6.0 RECOMENDACIÓN

6.1 Se recomienda elevar el presente informe a la Gerencia General, a fin que dar respuesta a la solicitud realizada por el Señor Congresista Elard Melgar Valdez, acerca de las medidas correctivas implementadas por NORVIAL S.A. 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 las Estaciones de Peaje de la Concesión del Tramo Ancón-Huacho-Pativilca de la Carretera Panamericana Norte.

Atentamente,


MARTÍN VOLTA ALOMIA
Supervisor de Operaciones

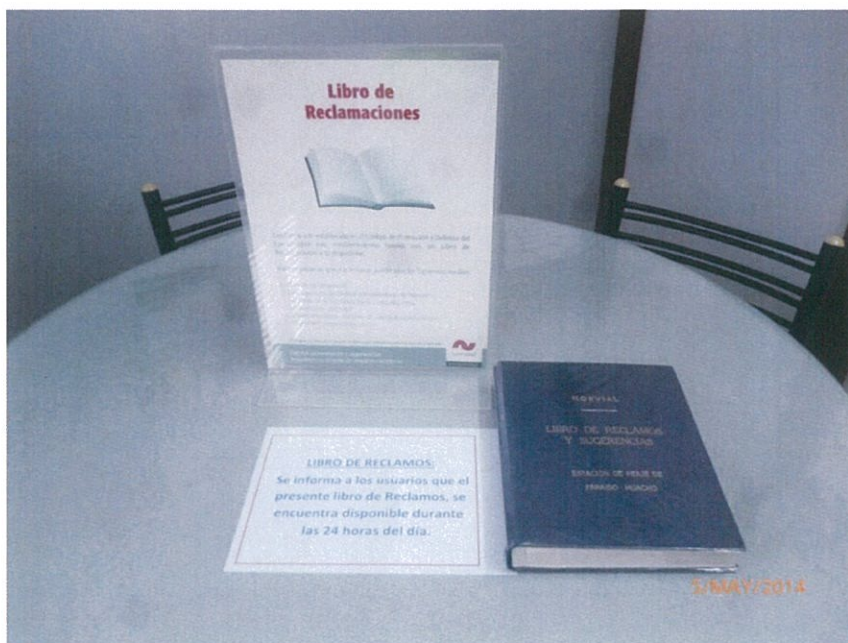
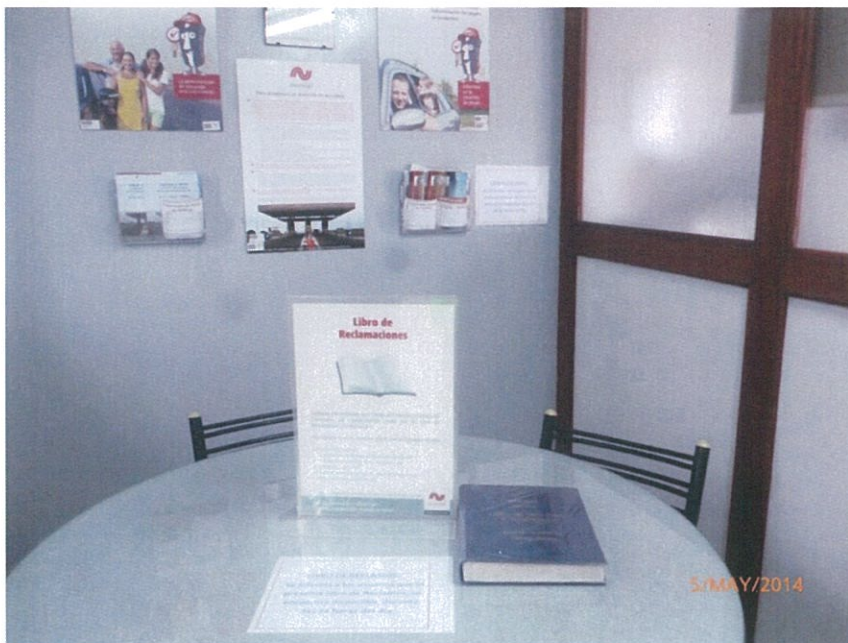

WILFREDO BECERRA SILVA
Jefe de Carreteras de Centro y Norte

MVolta/jbch
REG.SAL-14-15437
HT 13939, 15273

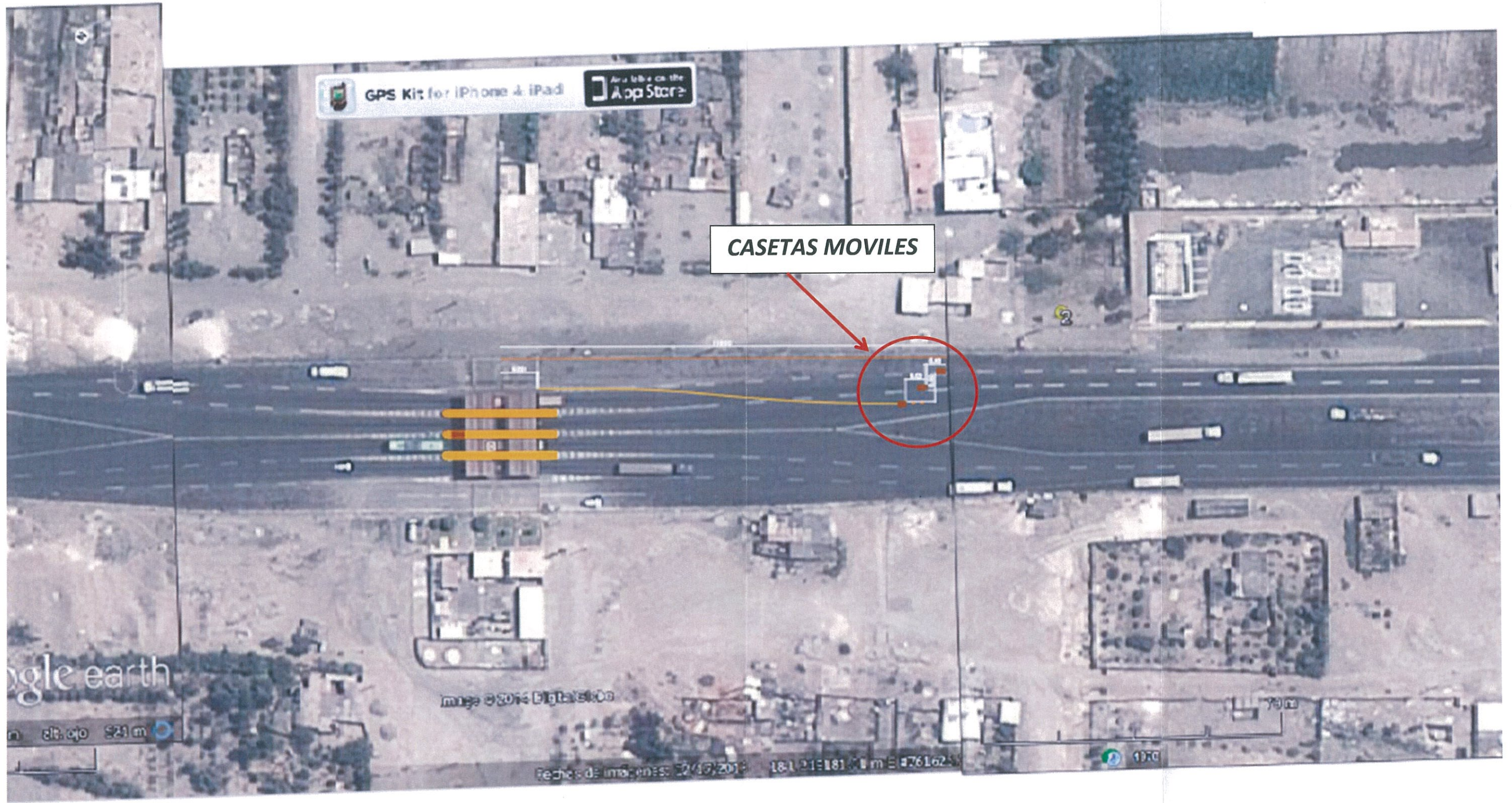
PANEL FOTOGRAFICO ATENCION LAS 24 HORAS EN EXTERIORES



PANEL FOTOGRAFICO LIBRO DE RECLAMACIONES Y ATENCION LAS 24 HORAS EN INTERIORES



PLANO DE DISTRIBUCION DE CASETAS MOVILES EN ESTACION DE PEAJE PARAISO EN SENTIDO SUR - NORTE



PANEL FOTOGRAFICO COBRO DE PEAJE EN SEMANA SANTA – ESTACION DE PEAJE PARAISO



