

Miraflores, 28 de setiembre de 2020
Resol.Ger.Gen.2020-049

Señor (a):
David Sánchez Villanueva
951422869
danisa74@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000111 – Peaje Fortaleza de fecha 01.09.2020.
Reclamo N° 000055 – Peaje Km. 402+760 de fecha 01.09.2020.

I. VISTOS

Con fecha 01 de setiembre de 2020, el señor David Sánchez Villanueva, identificado con DNI N° 06786750 (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario") el cual quedó asentado en la hoja de reclamación N° 000111 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza. El referido reclamo detalla lo siguiente:

"El día primero del mes de setiembre hago mi paso por el peaje de Fortaleza, después de haber pasado varios peajes desde Lima con destino a Chimbote y al no tener efectivo suficiente quise pagar con la tarjeta del Banco BVVA débito y no me lo permitieron haciéndome perder mi tiempo en mi viaje, además de no estar de acuerdo con los montos, no cuenta con los servicios digitales de cobro, habiendo perjudicado mi llegada a tiempo a Chimbote."

Posteriormente, el mismo día 01 de setiembre de 2020, el Usuario registró un segundo reclamo, el cual quedó asentado en la hoja de reclamación N° 000055 en la Estación de Peaje Km. 402+760, en los siguientes términos:

"Quiero pagar con tarjeta de débito y no me lo permiten y están reteniendo por más de una hora, no cuento con efectivo es la razón por la que quiero pagar con tarjeta, son las 13:38 y aún no me permiten pasar, llevo más de una hora."

Para efectos de la presente resolución, y en atención a que ambos reclamos presentados por el Usuario se sustentan en los mismos hechos, nos referiremos de manera conjunta a ellos como los "Reclamos".

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.

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.

Según lo establece el numeral 4 del artículo 12 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 17 del Reglamento Interno, AUNOR podrá extender su plazo de respuesta de reclamos a treinta (30) días hábiles, en casos particularmente complejos; siendo aplicable dicho plazo de respuesta a los Reclamos, dado que para la emisión de la presente resolución se ha requerido un informe detallado elaborado por el área de Operaciones, a fin de poder constatar los hechos relatados por el Usuario.

A través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declaró la emergencia sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa días calendario, dictándose medidas para la prevención y control a fin de evitar la propagación del COVID-19; siendo prorrogado a través de los Decretos



Autopista del Norte

Supremos N° 020-2020-SA y N° 027-2020-SA, hasta el día 06 de diciembre de 2020.

Mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se declaró Estado de Emergencia Nacional, el cual se ha prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 146-2020-PCM y N° 156-2020-PCM hasta el 31 de octubre de 2020. Por ello, con el objetivo de aplicar medidas que coadyuven a evitar la propagación del virus COVID-19 y en pos de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR cumple con emitir la presente resolución y notificarla al Usuario a través de medios digitales -es decir, mediante el correo electrónico consignado en la hoja de reclamación-, a fin de realizar dicha diligencia con nulo contacto físico con el Usuario.

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 corresponden a una de las materias de reclamo establecidas en los reglamentos indicados en este párrafo.

En relación con lo anterior, debemos señalar que los Reclamos cumplen con los requisitos de presentación indicados en el artículo 8 del Reglamento Interno, por lo que corresponde su admisión. De otro lado, se observa de las fichas de reclamación, que los Reclamos están referidos al método de cobro de la tarifa de peaje. En tal sentido, se advierte que los Reclamos del Usuario corresponderían a la materia indicada en el literal a) del artículo 3 del Reglamento Interno y en el literal a) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tales motivos, corresponde al Concesionario dar respuesta a los Reclamos del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario refiere que al momento de hacer su paso por las Unidades de Peaje Fortaleza y Km. 402+760 el pasado 01 de setiembre, no contaba con efectivo suficiente para el pago de la tarifa del peaje, motivo por el cual solicitó que se le permita realizar el pago con tarjeta; solicitud que fue rechazada por el personal que lo atendió. Ante ello dicha negativa, y después de asentar los Reclamos, el Usuario procedió a realizar los pagos de la tarifa de los peajes con dinero en efectivo.

Respecto de los Reclamos del Usuario referidos a la modalidad de cobro del peaje debemos señalar, en primer lugar, que -según lo dispuesto en la cláusula 9.7 del Contrato de Concesión- el cobro del peaje se realiza por derecho de paso, esto es, por el uso de los tramos viales que han sido concesionados por el Estado a favor de nuestra representada. Es decir, es

obligación de todo usuario que transita por nuestra concesión realizar el pago del peaje conforme a la tarifa aplicable a su tipo de vehículo. Con relación a la modalidad de pago vigente, en la actualidad, **el único medio de pago para la tarifa del peaje consiste en el pago en efectivo y en moneda nacional**. La implementación de otras modalidades o nuevas tecnologías en el cobro de la tarifa del peaje (tales como el pago en efectivo con moneda extranjera, el pago con tarjeta de crédito o débito, el cargo automático, entre otros) es una potestad del Concesionario más no una obligación según los términos del Contrato de Concesión.

Por otro lado, el Usuario manifiesta en sus Reclamos que no está de acuerdo con el monto de la tarifa del peaje que se le cobró. En referencia a este punto, debemos señalar que el Contrato de Concesión establece en su cláusula 9.6 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.
(...)"

Luego, en la cláusula 9.8 del Contrato de Concesión se señala cuál es el régimen tarifario aplicable, estando el Concesionario obligado a aplicar la tarifa conforme al siguiente detalle:

"9.8 *El régimen tarifario es el conjunto de reglas contenidas en el Contrato que regula la Tarifa que estará autorizada a cobrar el CONCESIONARIO durante la Explotación de la Concesión, conforme a lo siguiente:*
a) El CONCESIONARIO aplicará las siguientes reglas:
i) Los Vehículos Ligeros pagarán una Tarifa equivalente a un eje.
ii) Los Vehículos Pesados pagarán una Tarifa por cada eje."

Dado que el vehículo del Usuario corresponde a la categoría L2 – vehículo ligero –, el Concesionario procedió a realizar el correspondiente a esa categoría de vehículo, es decir, la tarifa equivalente a un eje, aplicable en cada una de las unidades de peaje por las cuales transitó. En consecuencia, el cobro de la tarifa realizada al Usuario se efectuó de conformidad con los términos del 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.

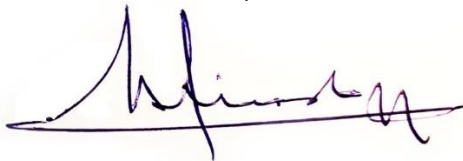
III. RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INFUNDADOS** los Reclamos, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Contra la presente Resolución, procede recurso de reconsideración dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (sustentado en nueva prueba), dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución.

Asimismo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución, también procede recurso de apelación dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro derecho; se sustente en una nulidad; o, cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración), quien elevará el mismo al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

Atentamente,



Victor Tirado Ch.
Gerente General

vts



**Autopista
del Norte**

Concesión de los tramos viales de la Red Vial N° 04
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry

LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje 402+760

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000055

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C.

R.U.C. 20520929658

Fecha:

01/

09/

2020

DÍA

MES

AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos:

David Villanueva
Sánchez

Razón Social :

Doc. de Identidad :

06786750

Dirección :

C/3 M2 E 14.27.

Correo Electrónico :

davis74@hotmail.com

Teléfono :

951422869

Representante Legal :

2. MATERIA DEL RECLAMO

☐ Facturación y/o cobro de las tarifas

☐ Condicionamiento al pago previo para la atención del reclamo

☒ Calidad y oportuna prestación de los servicios

☐ Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios

☐ Información defectuosa

☐ Limitación de acceso a la infraestructura o servicios

☐ Otro. Descripción:

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE:

Quiero pagar en Tarjeta de Débito y no me lo permiten y me están reteniendo por más de una hora, No cuento con efectivo es la razón por la que quiero pagar en Tarjeta.

PEDIDO:

San las 13.38 y aun no me permiten pasar, llevo más de una hora.

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

01/

09/

2020

DÍA

MES

AÑO