



Miraflores, 31 de agosto de 2020
Resol.Ger.Gen.2020-025

Señor:

Joseph Jhonatan Zavaleta Villar

Calle Los Cedros N° 108 – Alto Mochica

j.zavaletavillar@hotmail.com

Presente.-

Referencia : Reclamo N° 000057 - Peaje Virú de fecha 27.03.2020.

I. VISTOS

Con fecha 27 de marzo de 2020, el señor Joseph Jhonatan Zavaleta Villar, identificado con DNI N° 43071239 (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° 000057 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Con fecha 27 Marzo, a horas 11:35 aprox. El suscrito en condición de efectivo policial trabajando en la Oficina de disciplina La Libertad, por orden superior me (ilegible) a la CPNP Víctor Raúl en mi vehículo de uso particular de placa de rodaje CD-8908, por razón que no se contaba con la movilidad para realizar una diligencia (ilegible), motivo que a dichas horas en el Peaje del distrito de Virú, me condicionaron a realizar el pago por pasar dicho peaje, explicándole a la srta que atiende que en atención al Decreto Supremo 044-2020, el cual declara el estado de Emergencia a nivel nacional, es que se utilizó el vehículo particular de mi propiedad y en concordancia con A.O.T -1849-2020-REGIÓN POLICIAL-LIMA/UNICOP-GEOPOL del 21 marzo en donde indica que se exonera de pago de peaje estando uniformando o mostrando SUCIP, por lo tanto al presentarse un Estado de Emergencia y al cumplir diligencias propias de la (ilegible), se nos cortó el libre tránsito vehicular, siendo que se le explico a la representante de este peaje a la Srta. Nataly Díaz, sobre el porqué del trayecto de mi persona, siendo obligado a cancelar el monto de S/8.50, para poder transitar, no respetando el D.S.044-20"

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

Av. 28 de Julio 150 Piso 4
Miraflores - Lima 18 – Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe



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 el Reclamo 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 al Reclamo, 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 Supremos N° 020-2020-SA y N° N° 027-2020-SA, hasta el día 07 de diciembre de 2020.



Autopista del Norte

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 y N° 146-2020-PCM hasta el 30 de setiembre de 2020. Según el Decreto de Urgencia N° 029-2020/PCM, se establece la suspensión del cómputo de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos a fin de aplicar medidas que coadyuven a evitar la propagación del virus COVID-19. Por ello, 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 el Reclamo presentado por el Usuario cumple con los requisitos estipulados para su admisibilidad y, luego, si corresponde a una de las materias de reclamo establecidas en los reglamentos indicados en este párrafo.

En relación a lo anterior, debemos señalar que el Reclamo cumple 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 la revisión de la hoja de reclamación N° 000057 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Virú", que el Reclamo está referido al pago de la tarifa del peaje. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario correspondería 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, tal cual el Usuario lo identifica y marca en la hoja de reclamación. Por tales motivos, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario alega que no le correspondería pagar la tarifa del peaje por motivo de su paso, dado que se encontraba en cumplimiento de diligencias policiales en atención al Estado de Emergencia Nacional instaurado por la coyuntura sanitaria que atraviesa el país.

Ante ello, cabe señalar que el Contrato de Concesión establece como regla general el cobro del peaje a todos los usuarios que utilicen la infraestructura vial. Dicha regla, que no solo implica el ejercicio de un derecho por parte del Concesionario sino también una obligación, y están reguladas en las Cláusulas 9.6 y 9.7 del Contrato de Concesión, que a la letra disponen 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. (...)

9.7 El cobro del Peaje será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al Usuario de los Tramos de la Concesión que no se encuentre exento de pago por el derecho de pago en las unidades de peaje indicadas en la Cláusula 9.5"

(Resaltado nuestro)

Asimismo, el Contrato de Concesión establece determinadas y específicas excepciones al cobro del Peaje, listando de forma taxativa cuáles son los vehículos exonerados de dicho cobro. Lo cual queda prescrito en el último párrafo de la cláusula 9.6, la cual detalla lo siguiente:

"Los vehículos utilizados para atender servicios de emergencia tales como ambulancias, bomberos o vehículos de la Policía Nacional, así como vehículos militares en comisión, maniobras, ejercicios o conyos, y los vehículos de la Cruz Roja Peruana que realicen actividades con fines humanitarios estarán exentos del cobro de la Tarifa de acuerdo con lo señalado en el Decreto Ley N° 22467, la Ley N° 24423 y Leyes y Disposiciones Aplicables."

Además, conforme al Decreto Ley N° 22467- referido en el párrafo anterior- se encuentran exonerados por razones de seguridad y defensa nacional: (i) 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 de servicio; (ii) los vehículos policiales de las Fuerzas Policiales, y de las Compañías de Bomberos y a todas las ambulancias de los Servicios de Asistenciales Médicos, identificados por su distintivo institucional reglamentarios, cuando deban desplazarse en cumplimiento de misiones del servicio.

Conforme a ello, según lo señalado por el mismo Usuario en el contenido de su Reclamo, se concluye que dado que el vehículo que conducía el Usuario era de uso particular y no portaba distintivo institucional reglamentario- requisito imprescindible según la normativa previamente expuesta- no le correspondería la exoneración del cobro del peaje.

Adicionalmente, cabe resaltar que al continuar con los cobros de la tarifa del peaje, AUNOR se hallaba en estricto cumplimiento de lo ordenado en el Oficio Múltiple N° 0012-2020-MTC/19 de fecha 16 de marzo de 2020, en el cual el Concedente señaló explícitamente que todo concesionario debe "asegurar la operatividad de la infraestructura, su conservación, la continuidad de la prestación de los servicios y cobro de la tarifa correspondiente, garantizando la transitabilidad" (sic).

Sin perjuicio de la resolución del reclamo, agradecemos profundamente la noble labor y el loable sacrificio que realiza la Policía Nacional del Perú durante la pandemia. Asimismo, 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.

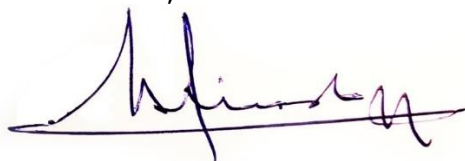
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INFUNDADO** el Reclamo, **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° 4
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry - El Carmen - Pisco

LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000057

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 27 / 03 / 2020
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: Joseph Moreno E.
BAUACOTA VILCAN
Razón Social: P.N.P.
Doc. de Identidad: 43071239
Dirección: Calle 75 centros 108. A780
Moche
Correo Electrónico: j.bauacota.vilcan@hotmail.com
Teléfono: 042224252
Representante Legal: P.N.P.

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: con fecha 27 MARZO, a horas 11:35. aprox. P. N. P. suscriptor
en condición de efectivo Polvial Robando en la Oficina de Disciplina La Libertad, por orden
superior me constituí a la Chup Víctor Pao? en mi vehículo de uso Particular de placa de Dely
CO-8908, por razón que no se contaba con la autorización para realizar una diligencia de
control que a dichas horas en el Peaje del distrito de Virú, me encontraron a realizar
el pago por pasar dicho peaje, excediendo a la vía que abunda que en atención
al Decreto Supremo 044-2020, el cual dispone al estado de Emergencia a nivel Nacional,
PEDIDO: que se utilice el vehículo Particular de mi propiedad, en concordancia con la O.T.
1849-2020- REGION VOLTERRAL - LIMA/UNICOP-GEOPOL, del 21 MARZO, en donde indica
que se encarga de pagar peaje siendo informado o informado SUCES, por lo tanto al
interior de un Estado de Emergencia y al cumplir diligencias propias de la función policial
se me coto al los transeúntes vehículos, cuando que se le explica a la representante de este Peaje
a la Srta. Nothly DAZ, sobre el pago del transeúntes de mi persona, donde se le explica o conector
de modo de \$5.50, para poder transitar, No repetire el S.S.044-20

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

27 / 03 / 20
DÍA MES AÑO

- Se entregó el libro de reclamaciones
- Se debía llevar una autorización

[Firma]