

Miraflores, 03 de agosto de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-027

Señora:

JACOBI S.A.C.

Pasaje Catalina Huanca 290 – El Agustino, Lima

Rogomez60@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000058 – Peaje Km. 402 + 760 de fecha 16.07.2021

I. VISTOS

Con fecha 16 de julio de 2021, el señor Ronald Jacobi de la Cruz identificado con DNI N° 44722006 actuando en representación de la empresa JACOBI S.A.C. (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° 000058 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje 402+760 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Que, al dirigirme por la caseta del peaje Km 402+760 – Ancash, se hizo un cobro excesivo de S/55.50 argumentando que el vehículo es de 04 ejes; sin embargo, el eje trasero se encontraba levantado, sin hacer uso de la vía, siendo correcto el cobro por 03 ejes de acuerdo a los criterios de tarifas."

Asimismo, el Usuario solicita:

"Solicito el cobro adecuado por solo el uso de los ejes que se encuentran circulando, es decir los que están en contacto con el asfalto."

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 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.

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, N° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA y N° 009-2021-SA hasta el día 06 de setiembre de 2021.

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° 184-2020-PCM, N° 201-2020-PCM, N° 036-2021-PCM, N° 076-2021-PCM, N° 105-2021-PCM, N° 123-2021-PCM y N° 131-2021 hasta el 31 de agosto de 2021. Por ello, y en aras 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.

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.

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 con lo anterior, se puede observar que el señor Ronald Jacobi de la Cruz (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa JACOBI S.A.C. (persona jurídica), sin adjuntar al Reclamo documento alguno que acredite que el Usuario cuenta con poderes de representación en dicha empresa. Por lo tanto, el Reclamo no reúne uno de los requisitos indispensables para la admisibilidad de reclamos interpuestos por personas jurídicas¹. Sin embargo, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

El Usuario menciona en el Reclamo que, al pasar por la estación de peaje Km. 402+760, se le cobró un monto excesivo de S/ 55.50 (cincuenta y cinco con 50/100 soles), no correspondiendo la aplicación de dicha tarifa dado que uno de los cuatro ejes de su vehículo de placa VIP-947 se encontraba levantado; por lo que, indica que la tarifa a cobrar debe ser la correspondiente a los tres ejes, los cuales sí estaban en contacto con el asfalto.

Al respecto, debemos precisar que el monto de las tarifas de los peajes se rige estrictamente por las cláusulas 9.6 y 9.8 del Contrato de Concesión, conforme al siguiente detalle:

"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..."

9.8. El régimen tarifario es el conjunto de reglas contenidas en el Contrato que regula la Tarifa que estará autorizado a cobrar el CONCESIONARIO durante la Explotación de la Concesión, conforme a lo siguiente:

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.*

Como se puede apreciar, de las cláusulas citadas se desprende que el cobro está en función a la cantidad de ejes que presente el vehículo pesado, mas no al uso que se esté haciendo de ellos al momento de pasar por la Vía. Por tanto, la categorización del vehículo para efectos del cobro del peaje se realizó de conformidad con el Contrato de Concesión.

Sin perjuicio de lo anterior, es preciso indicar que la tarifa correspondiente a cobrar a vehículos pesados de cuatro ejes es de S/ 35.50 (treinta y cinco con 50/100 soles) conforme al Tarifario vigente en la Unidad de Peaje Km.

¹ Artículo 9°, literal i) del Reglamento Interno y Artículo 37°, literal i) del Reglamento de OSITRAN.

402+760; no siendo correcto lo indicado por el Usuario con respecto al cobro de S/ 55.50 (cincuenta y cinco con 50/100 soles). En efecto, tal como se puede apreciar del Anexo I de la presente Resolución, se emitió la factura F061-01230312 por un total de S/ 35.50 (treinta y cinco con 50/100 soles) tarifa que le corresponde a un vehículo pesado de 4 ejes.

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 a la Concesionaria 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,



Rafael Moya Reina
Gerente General



Autopista del Norte

Anexo I: Factura



Autopista del Norte

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C
AV. 28 DE JULIO 150 PISO 4, MIRAFLORES-LIMA-LIMA
RUC: 20620629658
Unidad de Peaje Km. 402 + 780
Panamericana Norte Km. 402 + 780
ANCA8H

FACTURA ELECTRÓNICA		F061-01230312		
CLIENTE :	JACOBI S.A.C			
RUC :	20607672807			
FECHA EMISIÓN :	15/07/2021	HORA :	09:01:25 AM	
PLACA :	V1P947	VIA :	V501	
SENTIDO :	SUR - NORTE	COBRADOR :	293	
TIPO DE MONEDA :	SOLES	MEDIO DE PAGO :	EFECTIVO	
CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
P4	1	UNI	Paseo de peaje	S/ 35.50
TOTAL GRAVADO :				S/ 30.08
TOTAL NO GRAVADO :				S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :				S/ 0.00
DSCTO TOTAL :				S/ 0.00
TOTAL IGV :				S/ 5.42
IMPORTE TOTAL :				S/ 35.50
DETRACCIÓN POR PAGAR :		S/ 0.00		
DETRACCIÓN PAGADA :		S/ 0.00		

Operación sujeta al Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias con el Gobierno Central
Los derechos de crédito representados por este comprobante de pago han sido transferidos en dominio fiduciario a un patrimonio fideicomitido administrado por La Fiduciaria S.A.



Representación impresa de la FACTURA ELECTRÓNICA
Autorizado mediante la resolución D180050000962/SUNAT
Su comprobante electrónico podrá ser consultado en nuestra página web <http://www.aunor.pe>, en la sección Facturación Electrónica

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

aunor.pe

Unidad de Peaje 402+760

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000058

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 16 / 02 / 2011
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: RONALD JACOBI
DE LA CRUZ
Razón Social: JACOBI S.A.C.
Doc. de Identidad: 44722006
Dirección: PSS. CATALINA
HUNCA 290 - EL AGUSTINO
Correo Electrónico: ROGOMEZBO@GMAIL.COM
Teléfono: 989009643
Representante Legal: RONALD GROBER
JACOBI DE LA CRUZ

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: QUE, AL DIRIGIRME POR LA CASETA DEL PEAJE KM. 402+760 - ANCASH, SE HIZO UN COBRO EXCESIVO DE S/ 55.50 ARGUMENTANDO QUE EL VEHICULO ES DE 04 EJES, SIN EMBARGO EL EJE TRASERO SE ENCONTRABA LEVANTADO, SIN HACER USO DE LA VIA. SIENDO CORRECTO EL COBRO POR 03 EJES DE ACUERDO A LOS CRITERIOS DE TARIFAS.

PEDIDO: SOLICITO EL COBRO ADECUADO POR SOLO EL USO DE LOS EJES QUE SE ENCUENTRAN CIRCULANDO, ES DECIR LOS QUE ESTAN EN CONTACTO CON EL ASFALTO.

Placa: V1P-947


FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

_____/_____/_____
DÍA MES AÑO

FIRMA DEL CONCESIONARIO