



**Autopista
del Norte**

Miraflores, 31 de agosto de 2020
Resol.Ger.Gen.2020-027

Señor:

Johann Segundo Arellano Rojas

Jr. Pizarro N° 933, Cercado, Trujillo.

Celular: 936695814

johann_arellano@hotmail.com

Presente.-

Referencia : Reclamo N° 000059 - Peaje Virú de fecha 01.04.2020

I. VISTOS

Con fecha 01 de abril de 2020, el señor Johann Segundo Arellano Rojas, identificado con DNI N° 44040855 (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° 000059 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"El suscrito a horas 13:28, en circunstancias que se evidenciaba realizando labores propias del Estado de Emergencia dadas por el Sr. Presidente de la República, se dirige al peaje de Virú a fin de continuar su viaje a Trujillo en donde presenta al Sr. Gustavo Iglesias una información en donde se suspendía el cobro de peajes durante el periodo del estado de emergencia la misma que luego de haber sido mostrada dicho Sr. Iglesias manifestó desconocer dicha información y que por el contrario se tuviera pagar el peaje respectivo"

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.

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

aunor.pe



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.

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



Autopista del Norte

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° 000059 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. 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 descrito en el documento interno “2020-INFORME-REC-079”, 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



**Autopista
del Norte**

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



LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000059

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 01 / 04 / 2020
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: JOHANN SEGUNDO ARELLANO
ROSA

Razón Social : _____

Doc. de Identidad : 44040855

Dirección : JR. PIZARRO #933
CERCADO - TRUJILLO

Correo Electrónico : johann-arellano@hotmail.com

Teléfono : 936698814

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: EL SUSCRITO A HORAS 13:28, EN CIRCUNSTANCIAS QUE SE ENCONTRABA
BA REQUERIDO LABORES PROPIAS DEL ESTADO DE EMERGENCIA DADAS
POR EL SR. PRESIDENTE DE LA REPUBLICA. SE DIRIGE AL PEAJE DE VIRÚ
A FIN DE CONTINUAR SU VIAJE A TUMBUPA EN DONDE PRESENTA AL SR. GUSTAVO
IGLESIAS UNA INFORMACIÓN EN DONDE SE RESPONDIÓ EL COBRO DE

PEDIDO: PEAJES DURANTE EL PERIODO DEL ESTADO DE EMERGENCIA
LA MISMA QUE LIBRO DE HUSCERO DONDE DICHO SR. IGLESIAS
MANIFIESTA DESCONOCER DICHA INFORMACIÓN Y QUE POR EL CONTRARIO
SE TUVIERA PAJOR EL PEAJE RESPECTIVO.

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

01 / 04 / 2020
DÍA MES AÑO

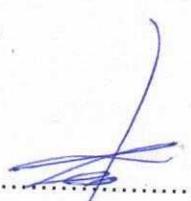
Gustavo Iglesias

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C.
RED VIAL N° 4

**AUTORIZACIÓN DE ENVÍO DE RESPUESTAS DE RECLAMOS A PETICIONES AL
CORREO ELECTRÓNICO**

Yo ARULLANO ROSAS JOHANN identificado con
DNI X C.I. Pasaporte Otro No. 40040835 con
dirección Jr. P. Zuloaga 933 - Tumbillo distrito de
Tumbillo provincia de Tumbillo del departamento
de J. Jirón, por medio del presente documento autorizo a
Autopista del Norte S.A.C., registrar en su base de datos el siguiente correo electrónico
de mi propiedad Johann.rosas@autopista.com para que me sea remitida la respuesta del
reclamo N° 59 bajo los términos establecidos en el artículo N° 29
del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Así mismo, nos obligamos a garantizar el buen uso y confidencialidad del correo electrónico.

Firma: 

Nombre completo: Arullano Rosas Johann

DNI: 40040835

Correo electrónico: Johann.rosas@autopista.com

Teléfono fijo:

Teléfono móvil: 936695814