

Miraflores, 31 de agosto de 2020
Resol.Ger.Gen.2020-029

Señor:
Juan Pablo Diestro Cruz
Psje. Bardales N° 101.
Celular: 980053954
Presente.-

Referencia : Reclamo N° 000061 - Peaje Virú de fecha 09.05.2020.

I. VISTOS

Con fecha 09 de mayo de 2020, el señor Juan Pablo Diestro Cruz, identificado con DNI N° 44732292 (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° 000061 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Decretado el levantamiento de cobro de peajes con ley 31018 publicado en el peruano en forma y condición me están haciendo el pago de peaje, Carmen Ventura señorita que me atendió de forma malcriada y me cerro las ventanas en más de 30 minutos hasta que cedi por el libro de reclamaciones para poder continuar con mi viaje, ahora dicen que desde hoy 12:00 a.m. se dejara de cobrar"

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.

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

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, 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° 000061 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 como lo identifica y marca el usuario 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, alegando de que con fecha 9 de mayo del 2020 se publicó en el diario El Peruano la Ley N° 31018, la cual ordena la suspensión del cobro de peaje en todas las unidades de peaje de la red vial nacional. Al respecto, se debe tomar en consideración que las leyes en el Perú tienen vigencia a partir del día siguiente de su publicación, conforme se estipula en el artículo 109 de la Constitución Política del Perú, que a la letra dice lo siguiente:

Artículo 109.- Vigencia y obligatoriedad de la Ley

La ley es obligatoria desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial, salvo disposición contraria de la misma ley que posterga su vigencia en todo o en parte.

(Resaltado nuestro)

Por otro lado, 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 la normativa expuesta previamente, se concluye que dado que el vehículo que conducía el Usuario era de uso particular, no se hallaba dentro de los supuestos aplicables para el derecho de exoneración del cobro del peaje.

Adicionalmente, cabe resaltar que al continuar con los cobros de la tarifa del peaje hasta las 11:59 horas del día 9 de mayo del 2020, 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 el ejército peruano 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.

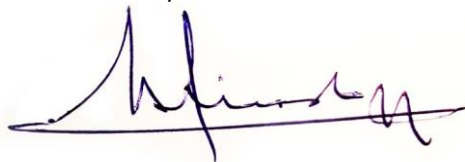
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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**

Concesionario de los terrenos viriales de la
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry - Empalme RHN

LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000061

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 09/05/2020
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: Diestra Cruz

Juan Pablo

Razón Social: CT 6000 CTR

Dir. de Identidad: 441732292

Dirección: RST Baralobos #101

Carné Electrónico: CT 6000 Suo, Co. de Baralobos @ Gual

Teléfono: 980053934

Representante Legal: Dani Rodas

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: Decreto de levantamiento de cobro de
peaje con ley 31010 publicada en el peruano en forma
y condiciones de estar haciendo el pago de peaje con un
centro de atención y de atención de forma adecuada
y de pago / ventanilla en caso de 30 minutos hasta

PEDIDO: que accedi por el libro de reclamaciones
para poder continuar la viaje
ahora cobran cuando hoy 12.00 P.M
hacer de pago de cobro

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

DÍA MES AÑO

FIRMA DEL CONCESIONARIO

CONCESIONARIO