

Miraflores, 30 de diciembre de 2020
Resol. Ger. Gen.- 2020- 076

Señor
Juan Cluber Rojas Marín
Av. La Libertad 181 - José Galvez
Cajamarca
961099080
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000069 - Peaje Virú de fecha 03.12.2020.

I. VISTOS

Con fecha 03 de diciembre de 2020, el señor Juan Cluber Rojas Marín, identificado con DNI N° 27060721 (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° 000069 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el “Reclamo”).

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

“Yo pagué el recibo a las 4:44 a.m. el día de ayer y fíjese que hubo el paro agrario entonces estoy regresando a Trujillo per de nuevo me están cobrando, esto no es justo por favor pónganse la mano al pecho ahora no estamos en una situación económica”

De conformidad 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



Autopista del Norte

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.

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° N° 027-2020-SA y N° 031-2020-SA hasta el día 06 de marzo 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 hasta el 31 de diciembre de 2020. Por ello, y en pos de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR cumple con emitir la presente resolución y notificarla a los Usuario a través de medios digitales a fin de realizar dicha diligencia con nulo contacto físico con la 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 con 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° 000068 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario correspondería a la materia indicada en el literal c) del artículo 3 del Reglamento Interno y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN, conforme el Usuario 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 señala que por motivos del paro se vio en la necesidad de retornar a Trujillo y por lo tanto tuvo que pagar nuevamente el monto correspondiente al peaje; al respecto, debemos indicar que el cobro mencionado se realizó en cumplimiento de la Cláusula 9.6 del Contrato de Concesión, siendo los únicos exentos del pago los vehículos utilizados para atender servicios de emergencia, tales como ambulancias, bomberos, Cruz Roja o vehículos de la Policía Nacional, así como vehículos militares en comisión, maniobras, ejercicios o convoys. Por lo tanto, al no ser el vehículo del Usuario uno incluido en la exención corresponde el cobro de peaje por derecho de paso (Cláusula 9.7 del Contrato de Concesión).

Entendemos el malestar del Usuario; sin embargo, no podemos hacer excepciones por los bloqueos de carretera causados por terceros y que ocasionen pagos adicionales no presupuestados por el Usuario. Como es de su conocimiento, el paro de los trabajadores del sector agrario, que ocasionó la interrupción del tránsito de vehículos, es un hecho de fuerza mayor que como empresa Concesionara no podemos controlar, pues corresponde a las autoridades tales como la Policía Nacional y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, realizar sus mejores esfuerzos para controlar las protestas y velar por el adecuado flujo de vehículos, respectivamente.

En cuanto a la falta de información que señala el Usuario, debemos informar que, a fin de que los usuarios estén al tanto de la situación, desde el 03 de diciembre del 2020, a través de la página web de la Concesionaria se informó, a través de comunicado, que por motivos del paro de trabajadores del sector agrario se generó la interrupción del tránsito entre los Km. 513 al 517 (San José, Virú), documento que se adjunta a la presente (ANEXO 1).

Asimismo, el comunicado también se encuentra ubicado en las casetas de peaje, y a través de los cobradores se informó a los usuarios del bloqueo de la carretera con motivos de las manifestaciones de los trabajadores del Sector Agrario (ANEXO 2). Adicionalmente a ello, el mensaje también fue reforzado por personal de vigilancia a los usuarios antes del paso por las vías de cobro de peaje, orientándolos a evitar transitar por la zona, tomar precauciones, reducir la velocidad y estar atentos a las indicaciones y recomendaciones de las



autoridades (ANEXO 3). Si bien, hemos acreditado nuestro adecuado proceder, le extendemos nuestras disculpas por las incomodidades que este acontecimiento ocasionado por terceros pudo haber generado en su persona.

Sin perjuicio de lo respuesta dada a este Reclamo, manifestamos 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,

Rafael Moya Reina
Gerente General



Autopista del Norte

ANEXO 1

sin Voto ALIADICA

- > INICIO
- > QUIÉNES SOMOS
- > ENLACE SA OSTRAM
- > FACTURACIÓN ELECTRÓNICA
- > AUTOPISTA PATIVILCA TRUJILLO
- > SERVICIO AL CONDUCTOR
- > INFORMACIÓN DE LA RUTA
- > RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
- > ATENCIÓN DE RECLAMOS

VIDEO



Autopista del Norte | Plan de ayuda Covid-19



COMUNICADO

Estimados Usuarios:

Por motivo de paro de trabajadores del sector agropecuario, informamos que se encuentra interrumpido el tránsito entre los Km. 513 al Km. 517(San José, Viru).

Se recomienda a los usuarios por su seguridad evitar transitar por la zona, tomar precauciones, reducir la velocidad y estar atentos a las indicaciones y recomendaciones de las Autoridades.

03 de diciembre del 2020.



**Autopista
del Norte**

ANEXO 2



ANEXO 3



AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 03 / 12 / 2020
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: Juan César Rojas Man
 Razón Social : _____
 Doc. de Identidad : 27060221
 Dirección : Cajamarca
 Correo Electrónico : _____
 Teléfono : 961099080
 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: Por paro Agrario

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE: yo pagué el recbo a los 4:44am el día de ayer y dije que iba el para agrario entonces estoy regresando a Trujillo pero de nuevo me están cobrando eso no es justo por favor póngase de mano al pecho ahora no estamos en una situación económica buena que cuando...

PEDIDO: que cuando...

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA 04 / 12 / 20
DÍA MES AÑO

Carmen Venturo
11/10/20
03-12-2020
 FIRMA DEL CONCESIONARIO

CONCESIONARIO

(*) Mediante el llenado del siguiente formulario, el Usuario autoriza el tratamiento de sus datos personales exclusivamente para la atención del presente Reclamo por el Concesionario, incluyendo la transmisión de los mismos al Regulador (OSITRAN).