



Autopista del Norte

Miraflores, 27 de febrero de 2020
Resol.Ger.Gen-2020-014

Señor:

Jose Antonio Valdez Nuñez

Jr. Villadizan, pasaje Las Gardenias S/N, Huaraz

Celular: 939016535

valdez-3085@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000108 - Peaje Fortaleza de fecha 09.02.2020

I. VISTOS

Con fecha 09 de febrero de 2020, el señor Jose Antonio Valdez Nuñez, identificado con DNI N° 43138187 (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° 000108 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

"Llegando aproximado a las 07:40 p.m. al peaje de Fortaleza y no teniendo efectivo me recurren a retrocederme atrás para conversar con la Srta. encargada del peaje y le digo que voy a pagar con tarjeta y se niega también le digo con dólar también se niega rotundamente la Srta. Zoila Casapia pidiendo que los peajes tienen una normativa de pase libre por excepción de pago en dólar poniéndome en retraso con mi familia en el peaje de fortaleza por un lapso de 40 minutos pidiendo las sanciones correspondientes para la empresa."

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

3
FOLIOS 1-20-30690984
EL PUNTO CUMBRE
CMR- OLVA COURIER



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.

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.

Al respecto, 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. Por otro lado, se advierte de la revisión de la hoja de reclamación N° 000108 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza", que el Usuario manifiesta su disconformidad con el sistema de cobro de la tarifa del peaje; por lo que el Reclamo del Usuario estaría relacionado con la materia indicada en el literal a) del artículo 3 del Reglamento Interno y el literal a) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tal motivo, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario detalla que el día de asentado el reclamo y al momento de hacer su paso por la Unidad de Peaje Fortaleza no contaba con efectivo para realizar el pago de la tarifa del peaje, motivo por el cual solicitó al personal de servicio poder concretar el pago mediante tarjeta o



Autopista del Norte

moneda extranjera (dólares), a lo que el personal de servicio responde con una fundamentada negativa a su solicitud.

De lo anterior, cabe señalar que, conforme a la cláusula 9.7 del Contrato de Concesión, el cobro del Peaje se realiza por derecho de paso, esto es por el uso de los tramos viales que han sido concesionados por el Estado a favor de nuestra representada; y en la actualidad el único medio de pago para la tarifa del peaje es el pago en efectivo y en moneda nacional.

No obstante, agradecemos la observación formulada por el Usuario y nos comprometemos a seguir modernizando nuestro servicio con el objetivo de brindar una mejor experiencia a los usuarios de la vía. 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,

Ricardo Vega Llona
Apoderado

vts



**Autopista
del Norte**

Concesión de los tramos viales de la Red Vial 04 08
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry - Empalme 201N



LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000108

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 09 / 02 / 2020
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: Jose Antonio
Valdez Nuñez

Razón Social : _____

Doc. de Identidad : 43138187.

Dirección : Jr. Villdizan Pisco
Los Gardenias N. Huancayo

Correo Electrónico : Valdez-3085@hotmail.com

Teléfono : 939016535

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: Llegando a Proximado a las 7:40 Pm.
al Peaje la Fortaleza y no Teniendo Efectivo
me recorren al retrocederme atras Para Combersar
Con la Srta encargada del Peaje y Le digo que boy
a Pagar Con tarjeta y Se niega tambien le digo Con dolar Tam
bien Se niega rotundamente. la Srta Zoila Casapia

PEDIDO: pidiendo que los Peajes Tienen una norma
tiva de pase libre por excepcion o de Pago endola
Poniendome en retraso Con mi Familia en el Peaje
la Fortaleza por un lapso de 40 minutos pidiendo
las Sanciones Correspondientes Para la empresa

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

09 / 02 / 2020
DÍA MES AÑO