



**Autopista
del Norte**

Miraflores, 07 de diciembre de 2020
Resol.Ger.Gen.2020-073

Señor:

Mario Vera León

Jr. Jaun Fanning N° 109, Lima.

mario.vera@pucp.pe

991499289

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000114 - Peaje Fortaleza de fecha 23.11.2020.

I. VISTOS

Con fecha 23 de noviembre de 2020, el señor Mario Vera León, identificado con DNI N° 44354980 (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° 000114 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"El cobro en el establecimiento es totalmente ineficiente, no tienen medios de pago electrónicos adecuados, tuve que realizar un depósito a una cuenta personal del señor administrador. Me hicieron perder muchos minutos dejando mi vehículo a un costado de la vía exponiendo mi seguridad."

Asimismo, el Usuario solicita:

"Medios de pago electrónico por respeto a los viajeros que pagan un servicio."

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

auror.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.

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 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



Autopista del Norte

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° 000114 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza, que el Reclamo está referido al medio de 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 cual el Usuario lo 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 el método de cobro de la tarifa del peaje es ineficiente por no contar con medios de pago electrónicos. Al respecto debemos señalar, en primer lugar, que -según lo dispuesto en 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. Es decir, es obligación de todo usuario que transita por nuestra concesión realizar el pago del peaje conforme a la tarifa aplicable a su tipo de vehículo. Con relación a la modalidad de pago vigente, en la actualidad, el único medio de pago para la tarifa del peaje consiste en el pago en efectivo y en moneda nacional. La implementación de otras modalidades o nuevas tecnologías en el cobro de la tarifa del peaje (tales como el pago en efectivo con moneda extranjera, el pago con tarjeta de crédito o débito, el cargo automático, entre otros) es una potestad del Concesionario más no una obligación según los términos del Contrato de Concesión.

Cabe señalar, que el trabajador Marcos García Pereda, Jefe de Plaza de la Estación de Peaje Fortaleza, que brindó la facilidad al Usuario de poner a disposición su cuenta bancaria personal para depositar el monto de la tarifa de peaje y así el trabajador le brinde el efectivo requerido Usuario para que este pueda realizar el pago, realizó dicha gestión a mérito personal como un amable gesto de cordialidad.

Sin perjuicio de la resolución del reclamo, 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.



**Autopista
del Norte**

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

Concesión de los tramos viales de Red Vial N° 14
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry - Empalme RCUIN



14

LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000114

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 23 / 11 / 2020
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: MAURO VERA LEÓN

Razón Social : _____

Doc. de Identidad : 44354980

Dirección : JR. JUAN FANING 109
URUS

Correo Electrónico : MAURO.VERA@PUCP.PE

Teléfono : 991499289

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 COBRO EN EL ESTABLECIMIENTO ES TOTALMENTE INEFICIENTE, NO Tienen medios de pago electrónicos adecuados, tuve que realizar un depósito a una cuenta personal del señor administrador. Me hicieron perder muchos minutos dejando mi vehículo a un costado de la vía exponiendo mi seguridad.

PEDIDO: Medios de pago electrónico por respeto a los viajeros que pagan un servicio

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

23 / 11 / 2020
DÍA MES AÑO