



Autopista del Norte

Miraflores, 03 de marzo de 2020
Resol. Ger. Gen-2020-017

Señora:
María Pino Cuevas
Pasaje Roseblit
betzymagdarena@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WOTR202002150011 de fecha 15.02.2020

I. VISTOS

Con fecha 15 de febrero de 2020, la señora María Pino Cuevas, identificada con DNI N° 78959037 (en adelante, la "Usuaría") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario") a través de la página web, el cual quedó asentado bajo la ficha N° WOTR202002150011 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaría es el siguiente:

"no es un reclamo solo quiero saber cuánto debo por las pasadas que echo por la auto pista ya que viaje y me suena tres veces el tac me pueden mandar el total de la deuda por favor gracias"

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 de la Usuaría.

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").





Autopista del Norte

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 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. De la revisión de la ficha N° WOTR202002150011, se observa que su contenido corresponde a una solicitud y no a un reclamo propiamente dicho, tal y como lo expresa la Usuaría con las siguientes palabras: *"no es un reclamo solo quiero saber [...]"*. En consecuencia, el Reclamo devendría en improcedente. Pese a ello, y a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por la Usuaría.

En cuanto al tema de fondo, la Usuaría desea saber cuánto debe a AUNOR por concepto del pago de la tarifa del peaje; dado que, con fecha no determinada, hizo su paso por la garita de peaje y no realizó el pago correspondiente, hecho que, según lo descrito en el Reclamo, se puede interpretar como un acto involuntario. Al respecto, cabe señalar que en la actualidad no contamos con un sistema electrónico y automatizado como medio de pago para la tarifa del peaje, estando únicamente a disposición el pago en efectivo y en moneda nacional.

Adicionalmente, en relación a la actuación de la Usuaría del no pago de la tarifa del peaje, debemos ser enfáticos en manifestar 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, está regulada en la Cláusula 9.6 del Contrato de Concesión, que a la letra dispone lo siguiente:

"9.6 Corresponde al CONCESIONARIO el cobro del Peaje.





Autopista del Norte

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. (...)" (Subrayado nuestro).

Asimismo, cabe hacer mención que la conducta de la Usuaría con relación a la evasión del pago de la tarifa del peaje, pese a ser no premeditada, constituye una infracción de tránsito, según el artículo 19° del Código de Tránsito:

"Artículo 19.- Garitas o puntos de peaje

La facultad de instalar garitas y/o puntos de peaje en la Red Vial Nacional corresponde únicamente al Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Todo vehículo que transite por las vías públicas terrestres, donde se encuentran instaladas garitas o puntos de peaje, está obligado al pago de la tarifa de peaje correspondiente; constituyendo infracción de tránsito circular por las mencionadas vías, sin pagar el peaje aprobado por la autoridad competente o el establecido en los contratos de concesión respectivos."

(Énfasis añadido).

La infracción al artículo 19 del Código de Tránsito califica como una infracción grave (G71), que se sanciona con una multa equivalente al ocho por ciento (8%) de una UIT, que para el 2019 equivale a S/ 336.00:

Falta	Infracción	Calificación	Monto	Sanción	Puntos
G71	Circular por las vías públicas terrestres donde se encuentran instaladas garitas o puntos de peaje, sin pagar la tarifa de peaje aprobada por la autoridad competente o el establecido en los contratos de concesión respectivos.	Grave	S/ 336.00	Multa	20

Finalmente, 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 IMPROCEDENTE** 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



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	maria pino cuevas	Ficha Número:
Razón Social:	usuario	WOTR202002150011
Doc. Identidad:	78959037	Fecha:
Dirección:	pasaje rosemblit	15/02/2020 - 18:36
Correo Electrónico:	betzymagdalena@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
no es un reclamo solo quiero saber cuanto debo por las pasadas que echo por la auto pista ya que viaje y me suena tres veces el tac me pueden mandar el total de la deuda por favor gracias		