

Miraflores, 15 de marzo de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-010

Señor
Christian Enrique Olivas Noriega
Urb. Los Pinos Mz. L - Lt.26
christian_olivas@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WOTR202102030008, WOTR202102030009 y
WOTR202102030010 de fecha 03.02.2021

I. VISTOS

Con fecha 03 de febrero de 2021, el señor Christian Enrique Olivas Noriega, identificado con RUC N° 10471460601 (en adelante, el "Usuario") interpuso reclamos 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 las fichas N° WOTR202102030008, WOTR202102030009 y WOTR202102030010 (en adelante, los "Reclamos").

Los Reclamos del Usuario detalla lo siguiente:

"LUEGO DE LA 1RA CUARENTENA SUBIÓ EL PEAJE DE S/.8.10 A S/.8.50, Y AHORA (3.2.21) NUEVAMENTE HAN SUBIDO EL PRECIO DEL PEAJE DE S/.8.50 A S/.8.90. SIN MOTIVO NI JUSTIFICACIÓN ALGUNA. ESTOY HABLANDO DEL KM.402+760-ANCASH (PANAMERICANA NORTE). DEBERÍAN BAJAR EL COSTO DEL PEAJE A S/.1.00."

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 Los Reclamos 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.

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° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA y N° 009-2021-SA hasta el día 06 de setiembre 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, N° 201-2020-PCM y N° 036-2021-PCM hasta el 31 de marzo de 2021. Por ello, y en aras 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.

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 los Reclamos 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.



Autopista del Norte

En relación con lo anterior, se puede observar que el señor Christian Enrique Olivas Noriega (persona natural) formula los Reclamos en representación del Ministerio de Salud sin adjuntar a los Reclamos documento alguno que acredite que el Usuario cuenta con poderes de representación en dicha entidad. Por lo tanto, los Reclamos no reúnen uno de los requisitos indispensables para la admisibilidad de reclamos¹. Sin embargo, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

Según lo manifestamos en los reclamos presentados por el Usuario, las tarifas de peaje son elevadas y considera que el monto de dicha tarifa debería ser de únicamente S/ 1.00. Al respecto, debemos señalar que el Contrato de Concesión establece como regla general el cobro del peaje a todos los usuarios que utilicen la infraestructura vial. Dicha disposición, que no solo implica el ejercicio de un derecho por parte de la Concesionaria, 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. 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.(...)"

Asimismo, y de conformidad con el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 043-2004-CD-OSITRAN y sus modificatorias, las tarifas aplicables en la Red Vial N° 4 se determinan conforme al Contrato de Concesión, correspondiéndole al Regulador (OSITRAN) velar por la correcta aplicación de las mismas, en el marco de lo establecido en dicho Contrato.

Ahora bien, con relación al "incremento del peaje" indicado por el Usuario en sus Reclamos, corresponde aclarar que no se trata de un "alza" sino del reajuste anual y ordinario de las tarifas del peaje, lo cual se encuentra contemplado en el Contrato de Concesión y es de pleno conocimiento del Concedente y del Regulador (OSITRAN). El derecho de la Concesionaria a realizar el referido reajuste anual está regulado en la cláusula 9.9 del Contrato de Concesión, y se sustenta en índices inflacionarios.

Adicionalmente a lo indicado, es importante mencionar que los usuarios pueden consultar las tarifas de las unidades de peaje de la Red Vial N° 4 en la página web de la Concesionaria, en el siguiente enlace: <http://www.aunor.pe/autopista-pativilca-salaverry/tarifas>

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

¹ Artículo 9°, literal i) del Reglamento Interno y Artículo 37°, literal i) del Reglamento de OSITRAN.

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 INFUNDADOS** los Reclamos, **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

gzn

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	CHRISTIAN ENRIQUE OLIVAS NORIEGA	Ficha Número: WOTR202102030008
Razón Social:	MINISTERIO DE SALUD (MINSA)	
Doc. Identidad:	10471460601	Fecha: 03/02/2021 - 10:21
Dirección:	URB. LOS PINOS MZ. L - LT.26	
Correo Electrónico:	christian_olivas@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia: LUEGO DE LA 1RA CUARENTENA SUBIÓ EL PEAJE DE S/.8.10 A S/.8.50, Y AHORA (3.2.21) NUEVAMENTE HAN SUBIDO EL PRECIO DEL PEAJE DE S/.8.50 A S/.8.90. SIN MOTIVO NI JUSTIFICACIÓN ALGUNA. ESTOY HABLANDO DEL KM.402+760-ANCASH (PANAMERICANA NORTE). DEBERÍAN BAJAR EL COSTO DEL PEAJE A S/.1.00.		

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	CHRISTIAN ENRIQUE OLIVAS NORIEGA	Ficha Número: WOTR202102030009
Razón Social:	MINISTERIO DE SALUD (MINSA)	
Doc. Identidad:	10471460601	Fecha: 03/02/2021 - 10:21
Dirección:	URB. LOS PINOS MZ. L - LT.26	
Correo Electrónico:	christian_olivas@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia: LUEGO DE LA 1RA CUARENTENA SUBIÓ EL PEAJE DE S/.8.10 A S/.8.50, Y AHORA (3.2.21) NUEVAMENTE HAN SUBIDO EL PRECIO DEL PEAJE DE S/.8.50 A S/.8.90. SIN MOTIVO NI JUSTIFICACIÓN ALGUNA. ESTOY HABLANDO DEL KM.402+760-ANCASH (PANAMERICANA NORTE). DEBERÍAN BAJAR EL COSTO DEL PEAJE A S/.1.00.		

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	CHRISTIAN ENRIQUE OLIVAS NORIEGA	Ficha Número: WOTR202102030010
Razón Social:	MINISTERIO DE SALUD (MINSA)	
Doc. Identidad:	10471460601	Fecha: 03/02/2021 - 10:21
Dirección:	URB. LOS PINOS MZ. L - LT.26	
Correo Electrónico:	christian_olivas@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia: LUEGO DE LA 1RA CUARENTENA SUBIÓ EL PEAJE DE S/.8.10 A S/.8.50, Y AHORA (3.2.21) NUEVAMENTE HAN SUBIDO EL PRECIO DEL PEAJE DE S/.8.50 A S/.8.90. SIN MOTIVO NI JUSTIFICACIÓN ALGUNA. ESTOY HABLANDO DEL KM.402+760-ANCASH (PANAMERICANA NORTE). DEBERÍAN BAJAR EL COSTO DEL PEAJE A S/.1.00.		