



Miraflores, 27 de mayo de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-022

Señores:

Empresa de Transportes en Automóviles Los Casmeños S.A

Prolongación Nepeña Mz. A Lt. 07 Y 08 Casma – Ancash

empresaloscasmenos@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WVES202105170022 – de fecha 17.05.2021

I. VISTOS

Con fecha 17 de mayo del 2021, la señora Anan Mabel Zegarra Moreno, actuando en representación de la Empresa de Transportes en Automóviles Los Casmeños S.A., con RUC N° 20230872270 (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° WVES202105170022 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaría detalla lo siguiente:

"No tenemos tarifa diferencia a pesar de que el MTC - LIMA les notificó mediante oficio N° 1915-2021-MTC/19 y anexo al oficio, con fecha 13 de abril del presente, ha pasado un mes y su representada no actualiza el peaje diferenciado, notificaremos al Señor: Víctor Tirado Chapañan Gerente de su institución."

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.

Av. 28 de Julio 150 Piso 4
Miraflores - Lima 18 – Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.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.

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, N° 036-2021-PCM y N° 076-2021-PCM hasta el 31 de mayo de 2021. Por ello, y en aras de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR cumple con emitir la presente resolución y notificarla a la Usuaría 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 la Usuaría.

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 la Usuaría 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, se puede observar que la señora Anan Mabel Zegarra Moreno (persona natural) formula el Reclamo en representación de la Empresa de Transportes en Automóviles Los Casmeños S.A. (persona jurídica), sin adjuntar al Reclamo documento alguno que acredite que la Usuaría cuenta con poderes de representación en dicha empresa. Por lo tanto, el Reclamo no reúne uno de los requisitos indispensables para la admisibilidad de reclamos interpuestos por personas jurídicas¹. Sin embargo, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por la Usuaría, a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

La Usuaría menciona que a la fecha de interposición del Reclamo; es decir, al 17 de mayo del 2021, el Concesionario no había cumplido con otorgar a la Empresa de Transportes en Automóviles Los Casmeños S.A el beneficio de tarifa diferenciada en la Unidad de Peaje Vesique; pese a que, según refiere, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, mediante oficio N° 1915-2021-MTC/19 ya había notificado la aplicación de dicho beneficio. Al respecto, debemos indicar que, a la fecha de presentación del Reclamo, el Concesionario no había sido notificado con la mencionada disposición; pues, el Oficio de referencia fue recibido con fecha 20 de mayo de 2021, mediante correo electrónico de la Dirección General de Programas y Proyectos en Transporte del MTC; tal como se encuentre acreditado en el Anexo I, del presente documento.

A través del Oficio antes referido se nos informó que la Empresa de Transportes en Automóviles Los Casmeños S.A había cumplido con los requisitos establecidos en la Directiva N° 012-2004-MTC/20, para la obtención del beneficio de Tarifa Diferenciada en la Unidad de Peaje de Vesique por el lapso de un (01) año; por lo cual, correspondía aplicar dicha Tarifa Diferenciada respecto a los siguientes quince (15) vehículos:

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

RAZÓN SOCIAL	FECHA INICIO	FECHA VENCIMIENTO	PLACA	CATEGORIA DE DIFERENCIADO
EMP DE TRANSP. EN AUTOMOV. LOS CASMENOS SA	20/05/2021	20/05/2022	F5T951	Pesado Diferenciado 1
EMP DE TRANSP. EN AUTOMOV. LOS CASMENOS SA	20/05/2021	20/05/2022	D0M969	Pesado Diferenciado 1
EMP DE TRANSP. EN AUTOMOV. LOS CASMENOS SA	20/05/2021	20/05/2022	AKE801	Ligero Diferenciado 1
EMP DE TRANSP. EN AUTOMOV. LOS CASMENOS SA	20/05/2021	20/05/2022	A6U956	Ligero Diferenciado 1
EMP DE TRANSP. EN AUTOMOV. LOS CASMENOS SA	20/05/2021	20/05/2022	B2J958	Ligero Diferenciado 1
EMP DE TRANSP. EN AUTOMOV. LOS CASMENOS SA	20/05/2021	20/05/2022	B1L966	Ligero Diferenciado 1
EMP DE TRANSP. EN AUTOMOV. LOS CASMENOS SA	20/05/2021	20/05/2022	H1H968	Ligero Diferenciado 1
EMP DE TRANSP. EN AUTOMOV. LOS CASMENOS SA	20/05/2021	20/05/2022	H1F485	Ligero Diferenciado 1
EMP DE TRANSP. EN AUTOMOV. LOS CASMENOS SA	20/05/2021	20/05/2022	B8I967	Ligero Diferenciado 1
EMP DE TRANSP. EN AUTOMOV. LOS CASMENOS SA	20/05/2021	20/05/2022	A0R953	Ligero Diferenciado 1
EMP DE TRANSP. EN AUTOMOV. LOS CASMENOS SA	20/05/2021	20/05/2022	B1Y959	Ligero Diferenciado 1
EMP DE TRANSP. EN AUTOMOV. LOS CASMENOS SA	20/05/2021	20/05/2022	A4K965	Ligero Diferenciado 1
EMP DE TRANSP. EN AUTOMOV. LOS CASMENOS SA	20/05/2021	20/05/2022	A9U953	Ligero Diferenciado 1
EMP DE TRANSP. EN AUTOMOV. LOS CASMENOS SA	20/05/2021	20/05/2022	A5N961	Ligero Diferenciado 1
EMP DE TRANSP. EN AUTOMOV. LOS CASMENOS SA	20/05/2021	20/05/2022	A0U950	Ligero Diferenciado 1

De acuerdo con lo indicado, se ha acreditado que la solicitud de la Tarifa Diferenciada fue atendida y puesta en aplicación de manera inmediata, una vez recibido el Oficio N° 1915-2021-MTC/19, el 20 de mayo del presente año. Es preciso reiterar que dichas solicitudes, por la naturaleza de las mismas, son atendidas con la celeridad que corresponden, tal como se aprecia del caso bajo análisis.

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 a la Concesionaria por ley y por el Contrato de Concesión.

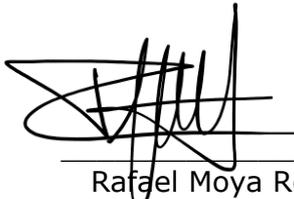
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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



Anexo I: Correo de notificación del Oficio N° 1915-2021-MTC/19

De: Mezarina Mendoza, Karim Maggi [mailto:KMezarina@mtc.gob.pe]

Enviado el: jueves, 20 de mayo de 2021 10:58 a.m.

Para: Mesa de Partes Autopista del Norte

CC: Vivanco Leon, Victor Hugo; Nuñez Gamboa, Fanny; La Rosa Paredes, Dina Maritza Consuelo; Lescano Tarazona De Asencios, Mercedes Elena

Asunto: OFICIO 1915-2021-MTC/19

Estimados Señores:

CONCESIONARIA AUTOPISTA DEL NORTE

Av. 28 de Julio 150 Piso 4
Miraflores - Lima 18 - Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Vesique

Nombre y Apellido:	ANAN MABEL ZEGARRA MORENO	Ficha Número: WVES202105170022
Razón Social:	EMPRESA DE TRANSPORTES EN AUTOMOVILES LOS CASMEÑOS S.A.	
Doc. Identidad:	20230872270	Fecha: 17/05/2021 - 15:13
Dirección:	PROLONGACION NEPEÑA Mz. A LT. 07 Y 08 CASMA - ANCASH	
Correo Electrónico:	empresaloscasmenos@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>no tenemos tarifa diferencia a pesar que MTC - LIMA les notifico mediante oficio N° 1915-2021-MTC/19 y anexo al oficio con fecha 13 de abril del presente a pasado un mes y su representada no actualiza el peaje diferenciado, notificaremos al Señor: Victor Tirado Chapoña Gerente de su institución.</p>		
Resolución		