

San Isidro, 16 de febrero de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-009

Señor:

Enrique Florian

Av. Javier Prado oeste 2595 – Lima

Marcelo050601@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WVES202201090006 de fecha 09.01.2022

I. VISTOS

Con fecha 09 de enero de 2022, el señor Enrique Florian identificado con DNI N° 09489117, (en adelante, el "Usuario") 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° WVES202201090006 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Demora de una hora aprox. en la cola por el deficiente cobro del peaje"

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.

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

Av. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.
San Isidro - Lima 27 – Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe

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, N° 009-2021-SA y N° 025-2021-SA hasta el día 01 de marzo de 2022.

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, N° 076-2021-PCM, N° 105-2021-PCM, N° 123-2021-PCM, N° 131-2021-PCM, N° 149-2021-PCM, N° 152-2021-PCM, N° 167-2021-PCM, N° 174-2021-PCM, N° 186-2021-PCM y N° 010-2022-PCM hasta el 28 de febrero de 2022. 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 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.

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 y pronunciamiento sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario.

El Usuario menciona en su Reclamo que demoró una (01) hora aproximadamente en transitar la estación de peaje Km. 402+760, debido al deficiente sistema de cobro.

Al respecto, procedimos a realizar las verificaciones correspondientes y pudimos verificar que, como se aprecia en el Anexo I, a las 18:00 horas del día de asentado el reclamo, se presentó un flujo vehicular mayor al recurrente en el peaje Km. 402+760; evento que fue provocado por la afluencia de más de trescientos cincuenta (350) vehículos, en vista del inicio de la estación de verano y recurrente acceso a las playas aledañas. Sin embargo, el incremento de flujo no impidió que el cobro de las

tarifas de los peajes se realizara de manera ininterrumpida en las vías de sentido sur-norte y norte-sur, y si bien existió un flujo vehicular mayor a lo habitual, la Concesionaria atendió de la manera más ágil posible a todos los usuarios a fin de que el tiempo de espera no cause malestares. Sin perjuicio de ello, le expresamos las disculpas del caso por este hecho atípico y aislado que le generó incomodidad.

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

- Podemos observar que dentro de las 18:00 p.m. con sentido **Sur/Norte**.

HORA	L2	P2	P3	P4	P5	P6	P7	D2	D4	D5	D6	D8	TOTAL
00:00	43	0	16	0	0	4	0	0	0	0	0	0	63
01:00	45	2	21	0	2	5	0	0	0	0	0	0	75
02:00	15	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
03:00	26	1	13	1	2	4	0	0	0	0	0	0	47
04:00	14	1	11	2	3	6	0	0	0	0	0	0	37
05:00	14	6	5	3	7	5	0	2	0	0	0	0	42
06:00	36	3	3	3	13	16	0	0	2	0	0	0	76
07:00	46	2	7	2	7	15	0	1	2	0	0	0	82
08:00	73	2	1	2	2	13	0	1	2	0	0	0	96
09:00	129	3	1	0	5	19	0	0	3	0	0	0	160
10:00	152	6	3	0	3	7	0	1	4	0	0	0	176
11:00	147	8	2	3	8	18	1	1	6	0	0	0	194
12:00	161	7	6	2	5	17	0	2	2	0	0	0	202
13:00	155	7	2	2	2	17	1	1	3	0	0	0	190
14:00	143	4	7	1	6	21	1	2	5	0	0	0	190
15:00	167	10	10	1	10	26	1	1	5	0	0	0	231
16:00	192	13	9	1	9	14	0	0	5	0	0	0	243
17:00	225	14	16	1	5	20	0	2	7	0	0	0	290
18:00	261	14	3	0	9	15	1	0	4	0	0	0	307
19:00	265	7	11	9	4	13	0	2	5	0	0	0	316
20:00	178	6	11	1	2	7	0	1	3	0	0	0	209
21:00	106	9	16	3	2	16	0	0	2	0	0	0	154
22:00	81	9	20	9	9	12	0	0	1	0	0	0	141
23:00	69	3	34	9	0	6	0	0	0	0	0	0	121
TOTAL	2,743	138	236	55	115	296	5	17	61	0	0	0	3,666

- Podemos observar que dentro de las 11:00 a.m. y 20:00 p.m. con sentido **Norte/Sur**, son las horas con más atención y flujo vehicular.

HORA	L2	P2	P3	P4	P5	P6	P7	D2	D4	D5	D6	D8	TOTAL
00:00	25	2	28	3	2	6	0	0	0	0	0	0	66
01:00	28	3	33	0	0	3	0	0	0	0	0	0	67
02:00	9	3	9	0	0	2	0	0	0	0	0	0	23
03:00	23	1	15	2	1	4	0	0	0	0	0	0	46
04:00	27	4	8	0	4	1	0	0	0	0	0	0	44
05:00	44	5	6	0	0	5	0	0	0	0	0	0	60
06:00	79	1	12	3	2	12	0	0	3	0	0	0	112
07:00	130	3	2	2	3	14	0	0	1	0	0	0	155
08:00	162	3	9	0	4	17	0	1	4	0	0	0	200
09:00	183	5	5	0	1	20	0	1	1	0	0	0	216
10:00	233	4	1	3	3	29	0	2	4	0	0	0	279
11:00	264	4	5	1	1	27	0	0	2	0	0	0	304
12:00	291	4	8	7	1	19	0	2	4	0	0	0	336
13:00	284	4	6	7	6	33	1	1	3	0	0	0	345
14:00	303	4	6	7	4	28	0	1	3	0	0	0	356
15:00	270	5	9	3	6	49	1	0	3	0	0	0	346
16:00	281	8	2	2	5	35	0	1	2	0	0	0	336
17:00	218	4	5	0	4	31	1	1	4	0	0	0	268
18:00	247	10	8	3	8	38	0	3	4	0	0	0	321
19:00	241	11	13	8	12	46	0	0	6	0	0	0	337
20:00	206	13	10	7	9	54	0	2	9	0	0	0	310
21:00	109	10	11	2	3	25	0	0	5	0	0	0	165
22:00	97	10	25	6	7	28	0	1	1	0	0	0	175
23:00	72	8	68	8	2	11	0	0	0	0	0	0	169
TOTAL	3,826	129	304	74	88	537	3	16	59	0	0	0	5,036