

Miraflores, 03 de agosto de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-030

Señora:

ESCUADRON VERDE TRUJILLO – POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

Calle Marcial Acharan 305 – Trujillo

Rplalibertad.depesver@policia.gob.pe

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WVIR202107140030 – de fecha 14.07.2021

I. VISTOS

Con fecha 14 de julio de 2021, el Escuadrón Verde de Trujillo de la Policía Nacional del Perú, con RUC N° 20165465009 (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° WVIR202107140030 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Cuál es el motivo por el que están obligando a realizar pago de peaje al patrullero de placa EAA-352 asignado al Terna del Escuadrón Verde de acuerdo a nuestras atribuciones dicho vehículo no debe de portar ningún logo policial; sin embargo, los choferes son obligados a pagar el peaje pese a la indicación de que se trata de un patrullero."

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").

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

aunor.pe



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, N° 076-2021-PCM, N° 105-2021-PCM y N° 123-2021-PCM hasta el 31 de julio. 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, se puede observar que la persona que formula el Reclamo a nombre del Escuadrón Verde de la Policía Nacional del Perú lo realiza sin adjuntar documento alguno que acredite su pertenencia o facultad de representación de dicha entidad. 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 el Usuario a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

El Usuario menciona que el chofer del vehículo de patrullaje identificado con placa EAA-352 no debería ser obligado a pagar las tarifas de los peajes, al margen de que dicho vehículo no muestre algún signo distintivo de la Policía Nacional del Perú. Al respecto debemos mencionar que el Decreto Ley N° 22467 indica en su artículo 2 lo siguiente:

Artículo 2.- Exonerar del pago del derecho de peaje por razones del mantenimiento del orden público, seguridad de las personas y moral pública y servicios a la comunidad, a los vehículos policiales de las Fuerzas Policiales, del Instituto Nacional Penitenciario y de las Compañías de Bomberos y a todas las ambulancias de los Servicios Asistenciales Médicos, identificados por su distintivo institucional reglamentario, cuando deban desplazarse en cumplimiento de misiones del servicio.

Como se puede apreciar, la norma citada indica que los vehículos policiales deben contar con un signo distintivo institucional reglamentario, que permita diferenciarlos del resto de vehículos de tránsito y; por tanto, exonerarlos del cobro de las tarifas de los peajes. Sin embargo, tal y como se relata en el Informe consignado en el Anexo I, al momento de pasar por la Estación de Peaje Virú, el vehículo de placa EAA-352 no cumplió con presentar dicho requisito y tampoco presentó documento alguno que permitiese acreditar que forman parte de la Policía Nacional del Perú (SOAT, tarjeta de comisión, entre otros).

Sin perjuicio de lo anterior y en aras de salvaguardar la seguridad de las personas, procedimos a verificar a través de la página web de SUNARP si el vehículo de placa EAA-352 pertenecía a la Policía Nacional del Perú. Al respecto, se validó que efectivamente el vehículo forma parte de la institución; por tanto, se procedió a anular el comprobante inicial y a emitir comprobantes en reemplazo como vehículo exonerado, para luego hacer entrega de S/ 17.80 (diecisiete con 80/100 soles) por el pago del peaje al conductor de dicho vehículo, tal y como se aprecia en el Anexo II.

Adicionalmente, es importante mencionar que, para evitar futuras situaciones similares, solicitamos que los choferes de los vehículos de la Policía Nacional del Perú cumplan con portar signos distintivos reglamentarios o documentación que permita acreditar su pertenencia a dicha entidad. De esta forma, el personal del Concesionario, que fue capacitado para atender las solicitudes de vehículos exonerados conforme se verifica en el Anexo III, podrá proceder con la debida exoneración del pago del peaje, de acuerdo a la Ley y el Contrato de Concesión.

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

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

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: Informe de Jefe de Plaza

INFORME

Para: Rómulo Moreno Torres

De: Mirtha Ramírez Cabrera

Asunto: Informe de incidente con vehículo exonerado.

Fecha: 14-07-2021

Le saludo muy cordialmente y a la vez para informarle lo siguiente, el día de hoy 14 a las 8:31 aproximadamente paso por la vía 707 sentido norte-sur el vehículo de placa EAA-352 y le cancela el peaje al cobrador como un usuario normal sin identificarse que pertenece a la PNP, luego a las 12:38 aprox. regresa sentido sur-norte por la vía 703 donde de igual manera saca el dinero para cancelar como corresponde, momento en que el cobrador me llama indicando que dentro del vehículo iban policías y que querían cancelar y como no se identificaron y el vehículo no presenta distintivo ni circulina, se procede con el cobro respectivo retirándose sin ningún problema.

En ningún momento se le obligó a cancelar.

Es todo lo que informo para conocimiento y fines.


MIRTHA RAMÍREZ CABRERA

44800940





**Autopista
del Norte**

Anexo II: Comprobantes

AUTOPISTA DEL NORTE SAC
AV.28 DE JULIO Nº150 (PISO 4 OFICINA 401)
LIMA-MIRAFLORES
Nueva unidad de peaje Virú
PANAM. NORTE KM 529+500-VIRÚ-LA LIBERTAD
RUC:20520929658
Fecha: 14/07/2021 Hora: 3:55:07 pm
FACTURA ELECTRONICA B077-00521805
Vía:7 Sentido: S
Placa: **EAA352**
Categoría: Liviano
Medio de pago: **Exonerado**
Cobrador: 396
Importe Total: S/ 8.90
Descargue su factura electrónica en
nuestra web: "aunor.pe"



Los derechos de crédito representados
por este comprobante de pago han sido
transferidos en dominio fiduciario
a un patrimonio fideicometido
administrado por La Fiduciaria S.A.

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

aunor.pe



Autopista del Norte

AUTOPISTA DEL NORTE SAC
AV. 28 DE JULIO N°150 (PISO 4 OFICINA 401)
LIMA-MIRAFLORES
Nueva unidad de peaje Viru
PANAM. NORTE KM 529+500-VIRU-LA LIBERTAD
RUC:20520929658
Fecha: 14/07/2021 Hora: 4:04:58 pm
FACTURA ELECTRONICA 8071-00564385
Via:1 Sentido: N
Placa: EAA352
Categoria: Liviano
Medio de pago: Exonerado
Cobrador: 374
Importe Total: S/ 6.90
Descargue su factura electrónica en
nuestra web: "aunor.pe"



Los derechos de crédito representados
por este comprobante de pago han sido
transferidos en dominio fiduciario
a un patrimonio fideicometido
administrado por La Fiduciaria S.A.

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

aunor.pe

Anexo III: Registro de Inducción

Autopista del Norte		REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACIÓN DE EMERGENCIA			408-ENE-FOAN-01	
Revista N° 01						
DATOS DEL EMPLEADOR						
NÚMERO DE REGISTRO	RAZÓN SOCIAL	RUC	DIRECCIÓN (Rta/ No. Lote / Calle / Dpto. / Reg. / País)	ACTIVIDAD ECONÓMICA OTRO	N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL	
	AUTOPISTA DEL NORTE SAC	2004015464	AV. 28 DE JULIO 150 PISO 4 - MIRAFLORES - LIMA	ACTIVIDADES DE TRANSPORTES	239	
MARCAR (X)						
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
TEMA: <i>Reactivación de peaje - EXONERACIÓN: PNT, EXONEROS, ANUNCIOS, EJECUTO PEJAJOS, ETC.</i> OBJETIVO: <i>Que el personal conozca el procedimiento para exoneración de los vehículos.</i>						
NOMBRE DEL CAPACITADOR O ENTRENADOR			FECHA (dd/mm/aa)	FECHA DEL CAPACITADOR O ENTRENADOR		
Mirtha Lomina C			16-02-21	16-02-21		
RAZÓN SOCIAL (EN CASO DE SER EN EXTERNO)			HORA INICIO (0-24hrs)	N° DE HORAS		
AUTOPISTA DEL NORTE SAC			16-10	20 minutos		
N°	APELLIDO Y NOMBRES	DNI N°	CARGO	ÁREA/EMPRESA (*)	PROCEDENCIA	FIRMA
1	Yamil Rodriguez Lora	42246229	Colector	Recaudación	Vivo	<i>[Firma]</i>
2	Solitario Benabib Llanos	42820523	Colector	Recaudación	Vivo	<i>[Firma]</i>
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
RESPONSABLE DEL REGISTRO						
Nombre: <i>Mirtha Lomina C</i>		Firma: <i>[Firma]</i>		Observaciones:		
Cargo: <i>Asistente</i>		Fecha: <i>16-02-21</i>				

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Virú

Nombre y Apellido:	ESCUADRON VERDE TRUJILLO	Ficha Número: WVIR202107140030
Razón Social:	POLICIA NACIONAL DEL PERU	
Doc. Identidad:	20165465009	Fecha: 14/07/2021 - 15:10
Dirección:	CALLE MARCIAL ACHARAN 305 - TRUJILLO	
Correo Electrónico:	rplalibertad.depesver@poli cia.gob.pe	
Reclamo o Sugerencia: CUALESELMOTIVOPORELQUEESTANOBLIGANDOAREALIZARPAGODEPEAJE AL PATRULLERODEPLACA EAA - 352 ASIGNADO AL TERNA DEL ESCUADRON VERDEDEACUERDOANUESTRASATRIBUCIONESDICHOVEHICULONODEBEDE PORTAR NINGUN LOGO POLICIAL, SIN EMBARGO LOS CHOFERES SON OBLIGADOS APAGARELPEAJEPESALAINDICACIONDEQUESETRATADEUNPATRULLERO		
Resolución		