

San Isidro, 14 de marzo de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-021

Señores:

Transportes José A. Bravo Hualpa

Calle 15 de agosto 215 – Arequipa

9129973392

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000061 - Peaje 402+760 de fecha 20.02.2022

I. VISTOS

Con fecha 20 de febrero de 2022, el señor José Arturo Bravo Hualpa, identificado con DNI N° 29661741, actuando en representación de la empresa Transportes José A. Bravo Hualpa (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario"), el cual quedó asentado en la hoja de reclamación N° 000061 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje 402+760 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

Hay una ley, que si el usuario espera más de 5 minutos en cola deberían pasar sin pagar peaje. Señores de Autopista del Norte, siendo las 04:00 horas del día d20 de febrero me dirijo a ustedes para informarles que por tercera vez hacen caso omiso, saben de esta ley y no se hace respetar nuestros derechos, sabiendo que es uno delito grave y que tiene su respectiva multa"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Por favor comunicar y orientar a sus trabajadores de dicha ley"

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, dentro del plazo correspondiente, 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 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 31 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, N° 010-2022-PCM y N° 016-2022-PCM hasta el 31 de marzo 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, se puede observar que el señor José Arturo Bravo Hualpa (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa TO1 Arquitectos (persona jurídica), sin adjuntar al Reclamo documento alguno que acredite que el Usuario 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 el Usuario a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

El Usuario menciona en su Reclamo que el Concesionario no respeta los derechos de los Usuarios, tras incumplir reiteradamente con los lineamientos de una ley vigente, que dispone exonerar del pago de la tarifa de los peajes a los Usuarios que esperen más de cinco (05) minutos en las filas de los mismos. En ese sentido, solicita que comunique y oriente a su personal, a fin de cumplir con lo señalado en la referida ley.

Al respecto, procedimos a realizar las verificaciones correspondientes y pudimos verificar que, como se aprecia en el Anexo I, entre las 14:00 y 15:00 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 casi trescientos (300) vehículos en ambos sentidos y que configura una situación atípica de tráfico vehicular, en vista de la concurrencia a las playas aledañas por la estación de verano.

Sin embargo, frente a este evento, el Concesionario implementó una vía adicional de cobro manual de las tarifas de los peajes, medida que permitió aumentar la fluidez del tránsito y que el cobro se realizara de manera ininterrumpida en las vías de sentido sur-norte y norte-sur; por lo que, luego de la verificación realizada con respecto a la circulación del vehículo del Usuario de placa BKW-242, se comprobó que no hubo una espera de cinco (05) minutos como se señala en el reclamo, 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.

Asimismo, es importante señalar que la legislación peruana no contempla ley alguna que haga referencia a la exoneración mencionada por el usuario y reiteramos que la Concesionaria cumple cabalmente con las obligaciones contenidas en el Contrato de Concesión.

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

Finalmente, debemos señalar que los esfuerzos de la Concesionaria 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

HORA	L2	P2	P3	P4	P5	P6	P7	D2	D4	D5	D6	D8	TOTAL
00:00	45	4	52	9	7	17	0	0	0	0	0	0	134
01:00	42	8	51	10	5	13	0	0	0	0	0	0	129
02:00	41	7	48	13	2	14	0	0	0	0	0	0	125
03:00	41	15	49	6	4	21	0	0	0	0	0	0	136
04:00	38	11	59	8	10	18	0	0	0	0	0	0	144
05:00	33	5	39	13	11	36	1	0	1	0	0	0	139
06:00	54	9	21	14	8	48	0	1	2	0	0	0	157
07:00	43	11	8	7	6	33	0	1	2	0	0	0	111
08:00	62	12	12	7	6	54	4	1	4	0	0	0	162
09:00	88	7	11	11	15	35	1	0	7	0	0	0	175
10:00	108	8	15	7	9	46	0	0	7	0	0	0	200
11:00	138	12	4	6	6	46	0	0	7	0	0	0	219
12:00	142	5	7	9	8	28	1	0	6	0	0	0	206
13:00	128	10	5	3	11	42	0	1	5	0	0	0	205
14:00	135	12	6	2	6	73	2	1	4	0	0	0	241
15:00	108	10	14	10	12	56	2	2	7	0	0	0	221
16:00	162	16	8	2	8	35	1	0	7	0	0	0	239
17:00	225	9	15	4	10	29	0	1	10	0	0	0	303
18:00	226	14	20	7	1	24	0	2	7	0	0	0	301
19:00	188	12	21	4	6	26	0	1	9	0	0	0	267
20:00	118	15	28	6	4	29	0	0	4	0	0	0	204
21:00	101	8	24	7	3	23	0	0	4	0	0	0	170
22:00	71	14	31	5	3	20	0	0	1	0	0	0	145
23:00	55	10	42	5	2	12	0	0	0	0	0	0	126
TOTAL	2,392	244	590	175	163	778	12	11	94	0	0	0	4,459

HORA	L2	P2	P3	P4	P5	P6	P7	D2	D4	D5	D6	D8	TOTAL
00:00	58	12	59	7	4	18	0	0	0	0	0	0	158
01:00	37	12	57	7	4	8	0	0	0	0	0	0	125
02:00	32	12	65	9	7	6	0	0	0	0	0	0	131
03:00	35	6	43	8	2	9	0	0	0	0	0	0	103
04:00	30	8	25	3	8	9	0	0	0	0	0	0	83
05:00	54	10	18	1	4	19	0	0	0	0	0	0	106
06:00	70	8	24	4	6	26	1	0	4	0	0	0	143
07:00	98	10	12	6	3	27	0	1	6	0	0	0	163
08:00	114	7	12	3	7	23	0	1	5	0	0	0	172
09:00	124	9	13	3	7	28	0	0	6	0	0	0	190
10:00	163	7	12	4	4	34	0	1	6	0	0	0	231
11:00	196	12	12	5	6	45	0	0	5	0	0	0	281
12:00	178	4	15	2	4	52	3	0	7	0	0	0	265
13:00	178	13	12	7	5	45	2	0	5	0	0	0	267
14:00	190	19	16	7	4	46	0	0	5	0	0	0	287
15:00	146	9	12	4	9	76	2	0	5	0	0	0	263
16:00	185	10	12	3	8	65	2	0	4	0	0	0	289
17:00	179	16	13	10	5	53	1	3	7	0	0	0	287
18:00	148	13	21	12	10	50	1	0	8	0	0	0	263
19:00	97	14	9	4	11	42	0	0	8	0	0	0	185
20:00	83	6	12	9	6	29	0	1	7	0	0	0	153
21:00	70	12	9	5	6	28	0	2	5	0	0	0	137
22:00	75	15	31	11	4	25	0	0	3	0	0	0	164
23:00	66	14	53	9	4	12	1	0	2	0	0	0	161
TOTAL	2,606	258	567	143	138	775	13	9	98	0	0	0	4,607