San Isidro, 18 de marzo de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-022

Señor
Deyvi William Cruz León
A.S.H. Los Jasmines Mz. A Lote.24 – Nuevo Chimbote
Deyvicruz0@gmail.com

Asunto: Reclamo N° 000062 – Peaje km. 402+760 de fecha 27.02.2022

I. VISTOS

Con fecha 27 de febrero de 2022, el señor Deyvi William Cruz León identificado con DNI N° 42416491 (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° 000062 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje km. 402+760 (en adelante, el "Reclamo")

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Por el medio del presente pongo en conocimiento que el tráfico para cobro de peaje es lento en la unidad de peaje Km 402+760, ya que tuve que esperar en cola 10 minutos y 20 segundos para constancia filme un video del tráfico y que se respeten mis derechos al libre tránsito"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Por este medio pongo en conocimiento a las autoridades correspondientes tomar cartas en el asunto ya que existe un contrato de por medio acerca de medidas a tomar ya que está incumpliendo el TEC"

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.

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

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 Nº 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 Nº 020-2020-SA, Nº 027-2020-SA, N° 031-2020-SA, N° 009-2021-SA, N° 025-2021-SA y N° 003-2022-SA hasta el 28 de agosto 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 Nº 184-2020-PCM, N° 201-2020-PCM, N° 036-2021-PCM, N° 076-2021-PCM, Nº 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,

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

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 señala en su Reclamo que el cobro de las tarifas de los peajes en la estación Km. 402+760 se realiza de forma muy lenta, pues tuvo que esperar en la fila diez (10) minutos. En ese sentido, insta a las autoridades a tomar las medidas correspondientes, en vista del incumplimiento del TEC por parte del Concesionario (Tiempo de Espera en la Cola).

Al respecto, procedimos a realizar las verificaciones correspondientes y pudimos verificar que, como se aprecia en el Anexo I, entre las 15:00 y 16:00 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 doscientos (200) 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 las medidas paliativas necesarias, las cuales permitieron 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, se atendió de la manera más ágil posible a todos los usuarios a fin de que el tiempo de espera no cause malestares.

Asimismo, respecto al Tiempo de Espera en la Cola (TEC) al que hace referencia el Usuario, debemos señalar que damos cabal cumplimiento a los parámetros contractuales consignados en el Contrato de Concesión; no obstante, le expresamos las disculpas correspondientes por el malestar que este hecho aislado de flujo vehicular pudo causarle.

Finalmente, debemos señalar que los esfuerzos de la Concesionara 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

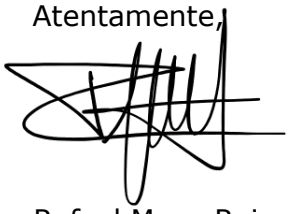
Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INFUNDADO** El Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

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

Inscrita en la Partida Nº 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Autopista del Norte

Anexo I

HORA	L2	P2	P3	P4	P5	P6	P7	D2	D4	D5	D6	D8	TOTAL
00:00	46	9	38	8	3	22	0	0	0	0	0	0	126
01:00	46	3	45	11	6	24	0	0	0	0	0	0	135
02:00	46	23	58	14	9	18	0	0	0	0	0	0	168
03:00	43	13	52	11	9	11	0	0	0	0	0	0	139
04:00	54	20	80	6	7	23	0	0	0	0	0	0	190
05:00	32	18	36	18	8	18	0	0	1	0	0	0	131
06:00	44	8	25	20	4	39	0	0	4	0	0	0	144
07:00	50	10	7	9	11	39	0	1	6	0	0	0	133
08:00	71	9	12	11	4	46	2	0	6	0	0	0	161
09:00	97	4	12	5	6	30	2	0	6	0	0	0	162
10:00	112	9	10	5	11	34	1	1	6	0	0	0	189
11:00	109	9	10	8	7	43	2	2	6	0	0	0	196
12:00	143	11	9	3	15	38	0	3	7	0	0	0	229
13:00	135	12	7	7	9	42	3	0	7	0	0	0	222
14:00	113	13	14	1	9	43	2	0	5	0	0	0	200
15:00	134	12	10	8	13	35	1	0	6	0	0	0	219
16:00	150	11	17	4	8	35	0	0	11	0	0	0	236
17:00	181	12	10	5	6	19	1	2	7	0	0	0	243
18:00	175	13	17	6	6	18	0	1	7	0	0	0	243
19:00	156	16	21	4	6	23	0	0	7	0	0	0	233
20:00	117	12	16	6	6	15	0	0	7	0	0	0	179
21:00	73	7	25	3	4	21	0	0	2	0	0	0	135
22:00	70	9	23	4	3	13	0	0	3	0	0	0	125
23:00	51	11	41	4	3	17	0	0	0	0	0	0	127
TOTAL	2,248	274	595	181	173	666	14	10	104	0	0	0	4,265

HORA	L2	P2	P3	P4	P5	P6	P7	D2	D4	D5	D6	D8	TOTAL
00:00	33	9	62	11	4	9	0	0	0	0	0	0	128
01:00	33	4	66	10	10	16	0	0	0	0	0	0	139
02:00	24	7	61	8	7	22	0	0	0	0	0	0	129
03:00	26	13	54	6	2	13	0	0	0	0	0	0	114
04:00	25	5	25	2	4	15	0	0	0	0	0	0	76
05:00	48	9	28	7	8	12	0	1	0	0	0	0	113
06:00	84	13	23	3	10	39	2	1	5	0	0	0	180
07:00	115	8	19	6	4	41	0	0	6	0	0	0	199
08:00	112	15	12	4	6	20	0	1	4	0	0	0	174
09:00	139	14	12	5	7	29	0	1	7	0	0	0	214
10:00	157	7	12	2	5	44	0	0	7	0	0	0	234
11:00	165	9	12	4	9	39	0	0	8	0	0	0	246
12:00	184	6	12	3	8	54	2	0	6	0	0	0	275
13:00	195	11	11	9	8	45	1	0	6	0	0	0	286
14:00	199	13	7	9	4	57	1	2	7	0	0	0	299
15:00	193	9	14	9	8	52	2	1	6	0	0	0	294
16:00	191	13	15	4	3	55	1	3	5	0	0	0	290
17:00	189	13	12	8	5	46	2	0	7	0	0	0	282
18:00	167	15	12	8	12	49	0	0	6	0	0	0	269
19:00	126	9	13	6	5	40	1	0	6	0	0	0	206
20:00	80	10	8	9	5	45	0	0	8	0	0	0	165
21:00	88	14	15	5	13	31	0	2	6	0	0	0	174
22:00	67	19	29	8	7	11	0	0	3	0	0	0	144
23:00	83	15	48	11	4	10	0	1	1	0	0	0	173
TOTAL	2,723	260	582	157	158	794	12	13	104	0	0	0	4,803

Inscrita en la Partida Nº 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658