

San Isidro, 30 de mayo de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-032

Señores:

JOSÉ MIGUEL ANYOSA HERRERA

Anyosa0490@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000068 – Peaje Km. 402 + 760 de fecha 17.04.2022

I. VISTOS

Con fecha 17 de abril de 2022, el señor José Miguel Anyosa Herrera, identificado con DNI N° 46333489 (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 en la hoja de reclamación N° 000068 del Libro de Reclamaciones de la Estación de Peaje Km. 402 + 760 (en adelante, "el Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Siendo las 07:18 p.m. llevo más de 1 hora en el tráfico en el peaje Km 402+760 de la panamericana norte; no se cumple con el contrato, donde se menciona el TEC (TIEMPO DE ESPERA EN COLA), generando malestar y pérdida a nosotros los transportistas de carga pesada que somos usuarios"

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. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.
San Isidro - Lima 27 – 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, 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 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, N° 016-2022-PCM, N° 030-2022-PCM y N° 041-2022-PCM hasta el 31 de mayo 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 el día 17 de abril del 2022 le tomó más de una (01) hora transitar por la estación de peaje del Km. 402 + 760. Asimismo, señala que dicha situación no solo demuestra un incumplimiento al Tiempo de Espera en la Cola (TEC) sino que genera malestar y pérdidas a los transportistas.

Sobre el particular, procedimos a realizar las verificaciones correspondientes y pudimos observar que, como se aprecia en el Anexo I, el día 17 de abril se presentó un flujo vehicular mucho mayor al recurrente en el peaje Km. 402+760; evento atípico de tráfico que fue provocado por la afluencia de más de 3000 y 4000 vehículos en sentido sur-norte y norte-sur, respectivamente, en vista del termino de Semana Santa.

En respuesta y como parte de nuestro Plan de Contingencia en feriados por Semana Santa 2022, el Concesionario incrementó el número de puntos de cobro a tres (03) casetas en cada uno de los sentidos de la referida unidad, conforme se aprecia en el Anexo II. Esta medida paliativa permitió aumentar la fluidez del tránsito y que el cobro se realizara de manera ininterrumpida; 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 del Concesionario 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



Autopista del Norte

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
Sentido Sur-Norte

HORA	L2	P2	P3	P4	P5	P6	P7	D2	D4	D5	D6	D8	TOTAL
00:00	32	7	34	9	2	15	0	0	0	0	0	0	99
01:00	39	6	33	5	3	14	0	0	0	0	0	0	100
02:00	35	8	37	6	2	11	0	0	0	0	0	0	99
03:00	20	8	53	7	8	5	1	0	0	0	0	0	102
04:00	28	11	49	14	5	18	0	0	0	0	0	0	125
05:00	47	22	38	9	8	17	0	0	1	0	0	0	142
06:00	35	12	9	11	7	25	0	0	2	0	0	0	101
07:00	48	6	9	4	11	33	3	2	3	0	0	0	119
08:00	72	8	7	8	10	43	2	0	2	0	0	0	152
09:00	81	6	3	4	11	50	0	2	2	0	0	0	159
10:00	108	5	5	5	7	46	1	1	2	0	0	0	180
11:00	125	6	5	4	9	39	3	0	3	0	0	0	194
12:00	114	9	6	7	11	41	2	1	3	0	0	0	194
13:00	137	10	6	3	12	29	0	1	2	0	0	0	200
14:00	121	16	14	6	7	44	1	0	4	0	0	0	213
15:00	167	12	15	6	5	37	0	0	5	0	0	0	247
16:00	158	12	20	5	4	27	0	2	3	0	0	0	231
17:00	205	12	23	5	6	22	0	1	2	0	0	0	276
18:00	214	9	10	6	6	26	0	1	3	0	0	0	275
19:00	155	10	17	3	3	23	0	0	2	0	0	0	213
20:00	142	19	17	3	5	25	0	0	3	0	0	0	214
21:00	106	6	21	9	3	15	0	0	1	0	0	0	161
22:00	86	13	29	5	3	16	0	0	0	0	0	0	152
23:00	67	8	29	4	4	12	0	0	0	0	0	0	124
TOTAL	2,342	241	489	148	152	633	13	11	43	0	0	0	4,072

Sentido Norte-Sur

HORA	L2	P2	P3	P4	P5	P6	P7	D2	D4	D5	D6	D8	TOTAL
00:00	63	6	61	4	5	8	0	0	0	0	0	0	147
01:00	62	2	62	9	3	9	0	0	0	0	0	0	147
02:00	54	4	50	3	1	11	0	0	0	0	0	0	123
03:00	45	5	44	1	4	5	0	0	0	0	0	0	104
04:00	59	8	27	3	2	12	0	0	0	0	0	0	111
05:00	70	8	17	2	7	13	0	0	0	0	0	0	117
06:00	104	5	18	2	3	21	1	1	1	0	0	0	156
07:00	175	6	11	1	5	15	1	0	2	0	0	0	216
08:00	196	3	9	4	6	21	0	1	3	0	0	0	243
09:00	209	6	9	3	2	20	0	0	1	0	0	0	250
10:00	231	9	7	7	5	25	1	0	2	0	0	0	287
11:00	282	6	5	5	5	21	3	1	2	0	0	0	330
12:00	256	6	9	3	5	36	1	1	2	0	0	0	319
13:00	249	20	11	7	4	37	1	1	2	0	0	0	332
14:00	261	6	14	9	1	36	1	0	2	0	0	0	330
15:00	260	7	9	3	8	42	2	0	3	0	0	0	334
16:00	242	13	16	8	6	32	0	0	2	0	0	0	319
17:00	242	13	11	5	9	39	1	1	2	0	0	0	323
18:00	230	13	8	10	13	30	1	0	2	0	0	0	307
19:00	239	14	16	9	4	27	0	0	5	0	0	0	314
20:00	218	9	14	5	5	38	1	1	2	0	0	0	293
21:00	185	14	11	6	5	64	0	2	2	0	0	0	289
22:00	231	13	16	4	7	26	0	1	5	0	0	0	303
23:00	214	19	32	17	7	18	0	0	2	0	0	0	309
TOTAL	4,377	215	487	130	122	606	14	10	42	0	0	0	6,003

Anexo II





Autopista del Norte

Chimbotenlinea.com

[Inicio](#) [Locales](#) [Política](#) [Nuevo Chimbote](#) [Regionales](#) [Institucionales](#) [AUNOR](#) [Empresas](#)

Para agilizar flujo vehicular se instalan casetas adicionales en el peaje del Km. 402

Miércoles, 4 Mayo 2022 - 1:40pm



Me gusta 0

Twitioar

Comentar

Chimbote en Línea.- Con la finalidad de agilizar el flujo vehicular, la concesionaria de la Red Vial 4, Autopista del Norte (Aunor), incrementó el número de puntos de cobro en el peaje ubicado en el kilómetro 402 de la carretera Panamericana Norte, en el límite entre las provincias del Santa y Casma.