



Autopista del Norte

San Isidro, 18 de agosto de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-034

Señores
EMENTEC
Jr. Collasuyo 187
michael-merlin@hotmail.com / 967673489

Asunto: Reclamo N° 000069 – Peaje Km. 402+760

I. VISTOS

Con fecha 18 de junio de 2022, el señor Michael Jonathan Donayre Merlín, identificado con DNI N° 42237561 actuando en representación de la empresa EMENTEC (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° 000069 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Km. 402+760 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Siendo las 17:28 p.m. en la caseta de cobro de peaje, trató de cobrarme de más del importe del peaje, aclarando que ellos cobran por peso no por categoría de vehículo, siendo mi vehículo M2, y también negándose a cambiar mi boleta de peaje en el nombre de razón social."

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 971, 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, N° 041-2022-PCM, N° 058-2022-PCM, N° 076-2022-PCM y N° 092-2022-PCM hasta el 29 de agosto 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 Michael Jonathan Donayre Merlín (persona natural) formula el Reclamo en representación de la

empresa EMENTEC (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 señala en su Reclamo que el personal del Concesionario intentó cobrarle una tarifa de peaje más alta a la establecida para su vehículo y que, además, le negaron el cambio de la razón social consignada en su boleta.

Al respecto, procedimos a realizar las verificaciones correspondientes y pudimos observar que, según se detalla en el Anexo I, el personal del Concesionario no tuvo la intención de cobrarle una tarifa mayor a la correspondiente, sino únicamente verificar la categoría de su vehículo a fin de determinar la tarifa aplicable, es por dicha razón que le solicitó la tarjeta de propiedad, con la única intención de cobrar la tarifa que efectivamente le correspondía al vehículo.

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.

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



Autopista del Norte

Atentamente,

Rafael Moya Reina
Gerente General

Anexo I

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

A: Sr. Andy Gonzales Coronado (Jefe de Recaudo)
DE: Estephani Vasquez Alarcon (Cobrador de peaje)

ASUNTO: INCIDENTE DE RECLAMO Nº069

Estimado buenos días, la presente es para dar a conocer lo sucaído el día 18.06.2022:

Siendo las 17:28 del día 18.06.2022, Se cobró peaje al usuario de nombre Michael Donayre Merin identificado con DNI 4223756, el cobro de 10.10 según la tarifa de peaje luego de que mi jefe en ese momento Brigitte Menacho me corroborara que era un L2, ya que se le solicitó al señor su tarjeta de propiedad para poder verificar, el señor se exalto y de una forma prepotente dijo que él no tenía porque mostrarme su tarjeta de propiedad ya que yo no tenía ningún derecho de pedírsela, se le explicó que era para poder corroborar el peso del vehículo.

Luego se le solicitó el ruc de su empresa ya que me dijo que era otro ruc, procedí a dármelo y le solicite el nombre me dijo TJMAX y yo le pregunte, va a agregar algo más? A lo que el señor de una manera déspota seguía contestando que no, tratando de darme a entender que me apurara, entonces procedí a imprimirle su comprobante de pago y cuando estaba por entregarle ya estirando la mano el señor me dijo sí, AÑADE S.A.C. a lo que yo le respondí de una manera amable y respetuosa, "señor ya lo imprimí, yo le pregunte antes de" a lo que el señor exaltado, Prepotente y de una manera muy déspota empezó a gritarme diciendo que era una ineficiente, una malcriada y que solicitaba al libro de reclamaciones yo le respondí, que lo podía solicitar en oficina, el señor no entendía razón de nada y seguía gritando y le volví a decir que el libro se encontraba en oficina señalando en donde quedaba, el señor no me dio tiempo a nada más, aceleró el vehículo y se fue.

Atentamente:

ESTEPHANI VASQUEZ-ALARCON
DNI: 77573857