

San Isidro, 18 de agosto de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-036

Señor
César Andrés Montes de Oca Murillo
Jr. Huarmey 211, Nuevo Chimbote, Ancash
cemdoca@hotmail.com

Asunto: Reclamo N° 000113 – Peaje Huarmey.

I. VISTOS

Con fecha 25 de junio de 2022, el señor César Andrés Montes de Oca Murillo, identificado con DNI N° 72499423 (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° 000113 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Huarmey (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Me han informado mal la pregunta que yo hice, sobre el servicio de auxilio al cliente y me quieren volver a cobrar el peaje de ida y vuelta, cuando ya me cobraron hace 20 minutos en el peaje 9.90 y por una mala información, me están haciendo pagar otra vez la ida y vuelta"

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, 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 detalla en el Reclamo que el personal del Concesionario le brindó información errónea respecto al servicio de grúa; la cual consistía en que, si se le brindaba el servicio de auxilio vial por falta de combustible, entonces no se encontraría obligado a pagar la tarifa del peaje.

Al respecto, según se detalla en el Anexo 1, lo que el personal del Concesionario informó al Usuario es que el servicio de traslado de vehículos en situaciones de emergencia era gratuito, sin perjuicio del pago de la tarifa del peaje, según lo que señala el Contrato de Concesión

Sobre el particular, en referencia a dicho servicio de auxilio vehicular debemos hacer mención del literal d) de la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión, que dispone a la letra lo siguiente:

"8.12. Los Servicios Obligatorios que deberá implementar o proporcionar el CONCESIONARIO, serán los siguientes:

[...]

d) Servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, hasta la estación de servicio más próxima, no debiendo exceder de cien (100) kilómetros."

En virtud de la citada cláusula, se puede observar que el Concesionario no se encontraba obligado a brindar dicho servicio, pues el agotamiento de combustible no es considerado dentro de los supuestos que ameriten la activación del mismo; sin embargo, con la finalidad de brindar apoyo al Usuario proporcionó el mencionado servicio, el cual no implica la exoneración del pago de la tarifa de los peajes.

En ese sentido, si bien el personal del Concesionario le informó al Usuario que se le podría brindar el servicio de auxilio vial de forma gratuita, en aras de brindar un servicio de excelencia, ello no implicaba exonerar el Usuario del pago de la tarifa de los peajes.

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 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



**Autopista
del Norte**

Anexo 1

INFORME DEL RECLAMO N°113.

PARA: ANDY GONZALES CORONADO.

Jefe de Recaudo de Autopista del Norte SAC.

DE: ZAIDA MONTESB CHANGA.

Jefe de Plaza del Peaje Huarney.

ASUNTO: Libro de Reclamos-Unidad de peaje Huarney-Hoja de Reclamo N113.

-Siendo las 19:00 hs. Del 25 de junio del 2022, se apersono a la Oficina del Peaje de Huarney un Usuario para preguntar si le podían exonerar el pago de Peaje porque al momento de pasar le pregunto a la Cobradora de turno Liz Figueroa, que si se quedaba sin combustible le darian el servicio de Grúa y ella le respondió que Si, siguió su destino y a unos minutos el usuario decide regresar porque se da cuenta que no le alcanzaria el combustible para poder llegar a su destino y decide regresar y no pagar peaje, manifestó que pagaria su peaje pero pondría su Reclamo.

-Se le informa al Usuario que así la Grúa Le dé el servicio igual tenía que pagar su peaje-

-Se le llama vía telefónica al Jefe de recaudo Andy Gonzales y le comento lo sucedido y le consulto si se le puede exonerar el cobro de peaje al Usuario porque y que queria poner un reclamo si no le exoneraran el pago de peaje, quien me manifiesta que no y que ponga nomas su reclamo.

-Se procedió a darle el Libro de Reclamos al Usuario quien plasmo su malestar.

Es todo cuanto informo para su conocimiento y fines.


Zaida Montes Changa
DNI: 32124745

