

San Isidro, 30 de mayo de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-033

Señores:

Javier Corrales Valencia

Urb. La Melgar San Martín de Porres MZ. A Lote. 7

frentededefensadetransportistasdelperu@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000119 – Peaje Fortaleza de fecha 23.04.2022

I. VISTOS

Con fecha 23 de abril de 2022, el señor Javier Corrales Valencia, identificado con DNI N° 29470620 (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° 000119 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza (en adelante, el "Reclamo")

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"El reclamo es por el tiempo de espera, según contrato estipula de 03 a 05 minutos máximo de espera, manifestando que los vehículos están aproximadamente 25 minutos en espera, lo cual constituye incumpliendo a dicho contrato, exigimos a Ositran tome acciones, ya que se incumplió a dicho contrato"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Solicitamos se disponga la sanción inmediata a este peaje, que es nuestro derecho, y se derive informar al ministerio de transportes y comunicaciones que actualmente trabaja con nosotros."

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

Av. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.

San Isidro - Lima 27 – Perú

Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe



Autopista del Norte

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, 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 a 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



Autopista del Norte

lo que corresponde su admisión y pronunciamiento sobre el fondo de los hechos descritos por la Usuaría.

El Usuario menciona en su Reclamo que el Concesionario se encuentra incumplimiento sus obligaciones contractuales respecto al Tiempo de Espera en la Cola, debido a que los vehículos esperan un tiempo excesivo en las estaciones de peaje; razón por la cual, solicita a OSITRAN que implemente las acciones correspondientes, que se sancione al Concesionario y que se derive la problemática al Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Al respecto, procedimos a realizar las indagaciones correspondientes y pudimos verificar que, como se aprecia en el Anexo I, el vehículo del Usuario de placa V3A-770 no registró tránsito alguno en la Unidad de Peaje Fortaleza, pues pasó por la vía sin abonar la tarifa del peaje.

Sobre el particular, a las 11:29 horas del día de asentado el reclamo, el Usuario pidió la exoneración del pago de la tarifa del peaje, alegando que había esperado mucho tiempo. Sin embargo, a pesar de que el Jefe de Plaza intentó exhaustivamente controlar y explicar la situación atípica de tráfico vehicular, el Usuario aprovechó que otra persona había levantado la barrera de la vía 402 y procedió a pasar sin abonar la tarifa de peaje, conforme pudimos observar en las grabaciones de nuestras cámaras de vigilancia.

Sin perjuicio de que esta situación, según lo señalado en el Reglamento de Usuarios, refleje el incumplimiento de sus obligaciones de pago de la tarifa y conducta debida, es importante precisar que, respecto al Tiempo de Espera en la Cola (TEC) al que hace referencia, el Concesionario brinda cabal cumplimiento a los parámetros contractuales consignados en el Contrato de Concesión.

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



Autopista del Norte

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

