

San Isidro, 25 de febrero de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-018

Señor:

Hugo Wilfredo Román Tejada

Calle San Pedro 420, Chepén – La Libertad

Hugo237@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamos N° WVIR202202150006, WVIR202202150007, WVIR202202150008 y WVIR202202150009 de fechas 15.02.2022 y 16.02.2022

I. VISTOS

Con fechas 15 y 16 de febrero de 2022, el señor Hugo Wilfredo Román Tejada, identificado con DNI N° 19323109 (en adelante, el "Usuario") interpuso unos reclamos frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario"), a través de la página web, los cuales quedaron asentados bajo las fichas N° WVIR202202150006, WVIR202202150007, WVIR202202150008 y WVIR202202150009 (en adelante, los "Reclamos").

Los Reclamos del Usuario detallan lo siguiente:

"Sres. autopista del norte solicitó reporte de fecha 15 de junio 2021, para sustentar mi reclamo ante SUTRAN quedo de Uds. agradecido de atender mi pedido, Reporte de paso por dicha Unidad"

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 los Reclamos 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”).

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 y N° 025-2021-SA hasta el día 01 de marzo 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 y N° 010-2022-PCM hasta el 28 de febrero 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 los Reclamos presentados por el Usuario cumplen con los requisitos estipulados para su admisibilidad y, luego, si corresponden a una de

las materias de reclamo establecidas en los reglamentos indicados en este párrafo.

De acuerdo con la normativa antes citada, podemos apreciar que lo requerido por el Usuario corresponde a una solicitud y no a un Reclamo propiamente dicho, pues su petición es que el Concesionario le brinde el reporte de tránsito de su vehículo de placa M6O-844, correspondiente al día 15 de junio de 2021, a fin de que pueda adjuntarlo como sustento ante un reclamo independiente que mantiene ante la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías. Por tanto, el reclamo devendría en improcedente.

Sin perjuicio de lo anterior y a fin de brindar un servicio de excelencia, procedemos a pronunciarnos sobre el fondo del asunto. Al respecto, se realizó la búsqueda de la información solicitada en nuestro **Sistema Estándar de Peajes y pudimos verificar que el vehículo indicado por el Usuario de Placa M6O-844, el día 15 de junio de 2021, no transitó por ninguna de las Unidades de Peaje de la Red Vial N° 4.** Es preciso indicar que la búsqueda de la información solicitada comprendió las siguientes estaciones de peaje:

- U.P. Fortaleza: Carretera Panamericana norte Km 220+280
- U.P. Huarmey: Carretera Panamericana norte Km 314+000
- U.P. Km 402+760: Carretera Panamericana norte Km 402+760
- U.P. Virú: Carretera Panamericana norte Km 529+500

Finalmente, esperamos haber cumplido con brindar el apoyo solicitado y reiteramos que los esfuerzos de la Concesionaria 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 IMPROCEDENTES** los Reclamos, **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



**Autopista
del Norte**

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