

San Isidro, 20 de abril de 2023
Resol.Ger.Gen.2023-019

Señor:

Carlos Hugo Vargas Romero

Asoc. Los Alamos de ATE Mz A Lt 15 2DA Etapa Santa Clara – Lima

916978516

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00123 – Peaje Fortaleza de fecha 13.03.2023

I. VISTOS

Con fecha 13 de marzo de 2023, el señor Carlos Hugo Vargas Romero, identificado con DNI N° 40716510 (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° 00123 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"No es posible del cobro del peaje cuando no hay pase para el norte, me obliga a retornar vacío a sur y de retorno, me siguen cobrando el peaje sin llegar a mi destino"

Asimismo, el Usuario solicita:

"He llamado a la concesionaria de la pista y no me dan razón cuando no al haber pase y me obliga a retornar al sur"

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”).

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, N° 003-2022-SA, 015-2022-SA y N° 003-2023-SA hasta el 25 de mayo de 2023.

De acuerdo a lo antes mencionado 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 señala en su Reclamo que tuvo que cancelar la tarifa en el Peaje Fortaleza, a pesar de que no hubo pase a la zona norte y no pudo llegar a su destino. Asimismo, indica que se comunicó con el personal del Concesionario, pero que no tuvo una respuesta a su inquietud.

Al respecto, debemos señalar que, según la cláusula 9.7 del Contrato de Concesión, el cobro de la tarifa de peaje se realiza por concepto de derecho de paso; es decir, por el uso de los tramos viales que han sido concesionados por el Estado a favor de nuestra representada:

"9.7. El cobro del Peaje será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al Usuario de los Tramos de la Concesión que no se encuentre exento de pago, por el derecho de paso en las unidades de peaje indicadas en la Cláusula 9.5. [...]"

De acuerdo a lo señalado, al solicitar el cobro del peaje el Concesionario estaba dando cabal cumplimiento al Contrato de Concesión celebrado; no obstante, a lo indicado, debido la presencia del ciclón "Yaku" que ocasionó el desborde del río a la altura del Puente Sechín (km 312+500); la transitabilidad de la vía se vio interrumpida.

En el marco de dicho evento de fuerza mayor y en cumplimiento de lo solicitado por el Concedente (MTC), el Concesionario suspendió el cobro de peaje en la Unidad de Peaje 402+760 y la Unidad de Peaje Huarmey; sin embargo, la disposición de suspensión indicada por el Gobierno no consideró la Unidad de Peaje Fortaleza, la cual continuó operativa.

De acuerdo a lo indicado, ante los eventos de la naturaleza que no son imputables al Concesionario, éste utilizó todos los canales de comunicación para informar de la situación de la zona y tramos cuya transitabilidad estaba siendo afectada por causas del ciclón Yaku; asimismo, en las mismas estaciones de peaje se informaba a cada usuario dicha situación, con el apoyo de personal que explicaban detalladamente los eventos ocurridos y las consecuencias de los mismos, tal y como se puede apreciar del Anexo I.

Si bien el Concesionario realizó todos sus esfuerzos y destinó todos sus recursos para reanudar la transitabilidad lo antes posible; lamentamos su malestar por la situación que tuvo que afrontar.

Finalmente, le reiteramos 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.

Sin otro particular, quedamos de usted.

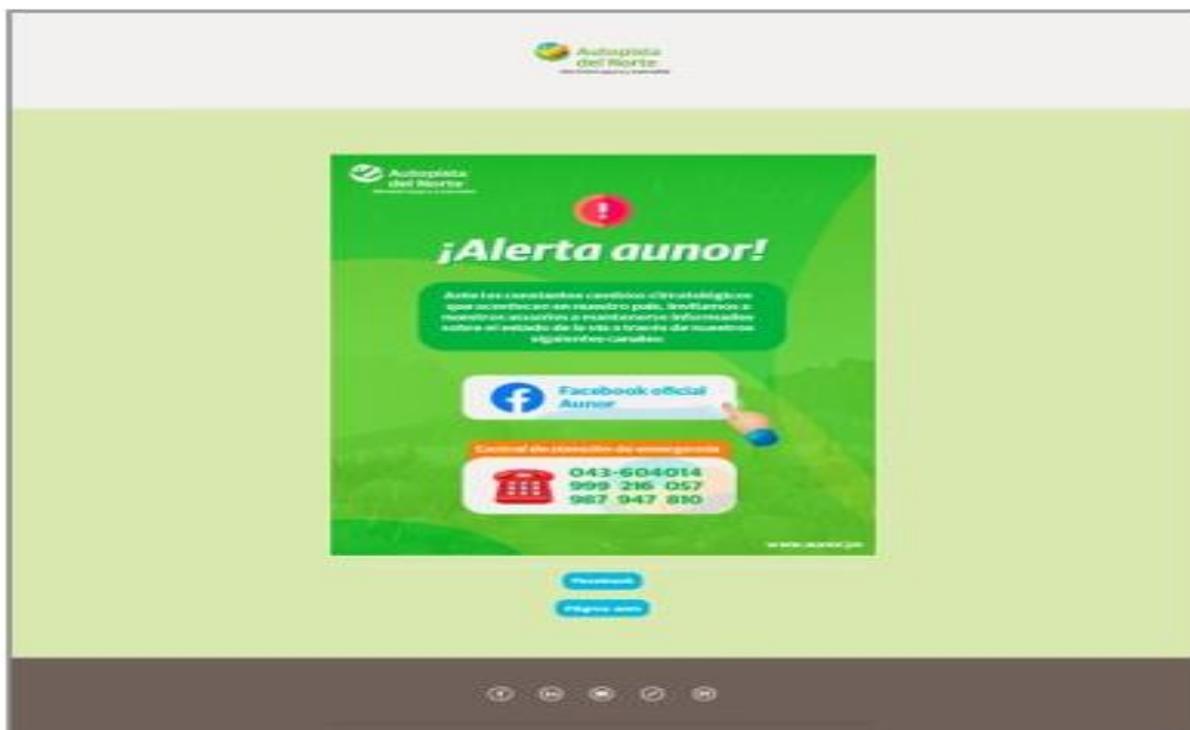
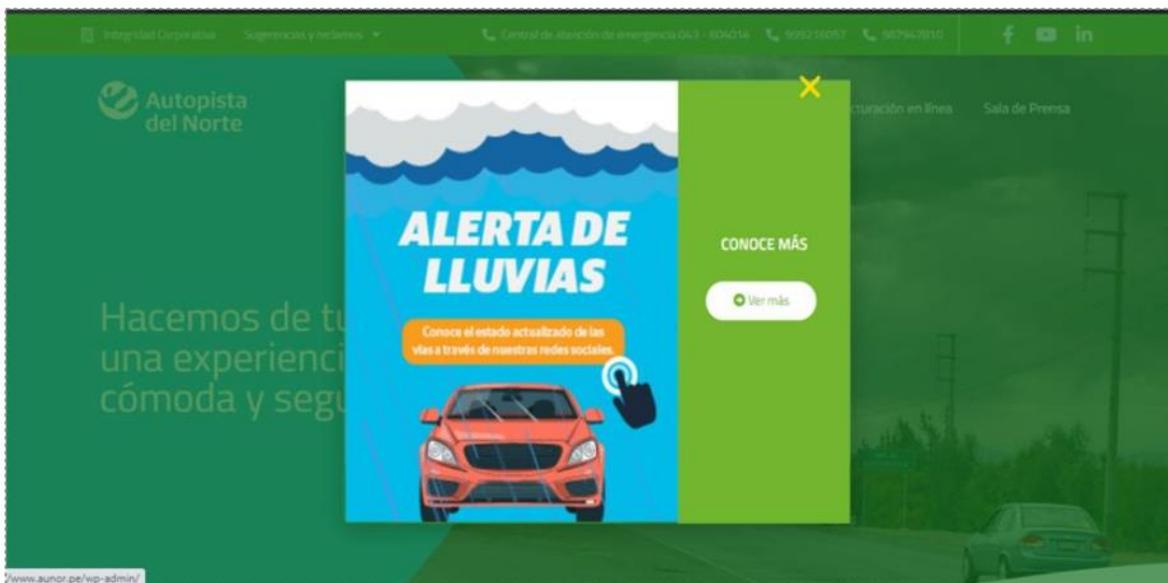
Atentamente,



Rafael Moya Reina
Gerente General

ANEXO I

1. Información consignada en la página web del Concesionario: www.aunor.pe



2. Comunicación a cada uno de los Usuarios en todas las Unidades de Peaje de la Concesión

