

Autopista Del Norte



San Isidro, 08 de marzo de 2024
Resol.Ger.Gen.2024-016

Señor:

Jesús Ladislao Martínez Quijano

Av. German Aguirre Ugarte 805, Urbanización Etapa 2DA, San Martín de Porres

esus_10mq@hotmail.es

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00129 – Peaje Fortaleza de fecha 27.02.2024

I. VISTOS

Con fecha 27 de febrero del 2024, el señor Jesús Ladislao Martínez Quijano, identificado con DNI N° 09892672 (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° 00129 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"En este peaje de Paramonga, estuve parado más de 15 min. Por negligencia de la persona que cobra el peaje, la cual no se quiso identificar, y me hicieron retroceder, habiendo podido causar un accidente a la hora de retroceder, por falta de personal que cobra en la garita y no respetan el TEC (Tiempo de espera en cola), tengo y hago presente que todo lo tengo grabado, cabe mencionar que el administrador no se quiso identificar"

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 791, Piso 9, Oficina 902.
San Isidro – Lima 27 - Perú
Teléfono: +51 16254500

aunor.pe / mesadepartsvirtual.adn@aunor.pe

Autopista Del Norte



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.

Asimismo, 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 estuvo esperando más de 15 minutos en la Unidad de Peaje Fortaleza por negligencia del personal del Concesionario, el cual no se quiso identificar y le solicitó retroceder su vehículo, a pesar de que dicha acción pudo haber podido causar un accidente. En ese sentido, indica que el Concesionario no respeta el Tiempo de Espera en Cola (TEC).

Al respecto, procedimos a realizar las indagaciones correspondientes y pudimos verificar la ocurrencia de los siguientes hechos el día de asentado el reclamo del Usuario:

- Aproximadamente a las 23:04 horas, el usuario se apersonó a la vía 407, estando precedido por otro vehículo de placa BUQ-056.
- En ese momento, la cajera de turno de dicha vía informó al jefe de plaza que el sistema de cobranza se había apagado y que ya había realizado el reinicio respectivo; sin embargo, al reiniciar no mostraba las categorías de los vehículos.
- En virtud de ello, el jefe de plaza le indicó inmediatamente a la cajera que cambie de vía e informe a los dos usuarios que se encontraban en vía 407 sobre el inconveniente con el sistema.
- Aproximadamente a las 23:05 horas, la cajera se trasladó a la vía 408 y solicitó a los dos usuarios retroceder a fin de pasar a la siguiente vía; sin embargo, el

Autopista Del Norte



- Usuario, quien se encontraba segundo en la vía, se negó a retroceder su vehículo impidiendo que el otro vehículo de placa BUQ-056, pueda hacer dicho cambio.
- Paralelamente, el Usuario manifestó al personal de AUNOR su intención de no efectuar el cobro de la tarifa del peaje.
 - Frente a esta situación, nos vimos en la necesidad de hacer uso del resguardo policial presente en la Unidad de Peaje; con lo cual, se persuadió del Usuario luego de seis (06) minutos de permanencia a que retrocediera su vehículo, siendo apoyado por el personal policial para una maniobra segura.
 - Aproximadamente a las 23:12 horas el Usuario ingresó a la vía 408 y manifestó nuevamente al personal su intención de no pagar, alegando como motivo haber estado esperando en la cola más de quince (15) minutos. En ese sentido, exigió a la cobradora de turno que se le exonere el pago y que se le permita transitar por la vía.
 - En respuesta, el jefe de plaza se apersonó a la vía y explicó al usuario que su interpretación del TEC era errada y que, por el contrario, estaba ocasionando impedimento al libre tránsito de los usuarios, afectando la operatividad de la empresa.
 - Finalmente, el usuario por recomendación de un agente de la Policía Nacional del Perú decidió realizar el pago, pero solicitando el libro de reclamos.

A partir de los hechos señalado, en primer lugar podemos concluir que las razones por las cuales se realizó el cobro de la tarifa se basan en que la espera en la Unidad de Peaje no fue por haber excedido el tiempo de espera en cola, sino por la conducta del Usuario desde que se le solicitó realizar el cambio de vía. Asimismo, la falta de funcionamiento de la vía 407 fue debido a fallas en el sistema de cobranza; situación atípica y que no resulta atribuible al Concesionario. Incluso, la presencia de esta falla poco incluyó en el tiempo de espera del Usuario, pues solo había dos vehículos en dicha vía y la solicitud de traslado a la vía 408 fue inmediata.

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

Autopista Del Norte



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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rafael Moya Reina", written over a horizontal line.

Rafael Moya Reina
Gerente General

rem