Autopista
Del Norte
ALEATICA

San Isidro, 25 de febrero de 2025
Resol.Ger.Gen.2025-003

Señor:
Leonel Rossini Mora Domínguez
Calle Central Mz. Q Lt. 1 – C.P. Cambio Puente, Chimbote, Santa - Áncash
l-rossini1@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000095 – Unidad de Peaje Km 402+760 de fecha 02.01.2025

I. VISTOS

Con fecha 02 de enero del 2025, el señor Leonel Rossini Mora Domínguez, identificado con DNI N° 47161286 (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° 000095 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Km 402+760 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Al pasar por el peaje no se informó que ocurrió un accidente de una cisterna de combustible, que está derramando combustible. El accidente ocurrió 17:00 horas y pasamos 21:40:21 y al retornar nos indicaron debemos pagar nuevamente el peaje". **(sic)**

Asimismo, el Usuario solicita:

"Que anulen el cobro de ambos sentidos ya que no informaron del accidente con intención de cobrar el peaje poniendo en riesgo a mi familia y mi persona". (sic)

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").

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

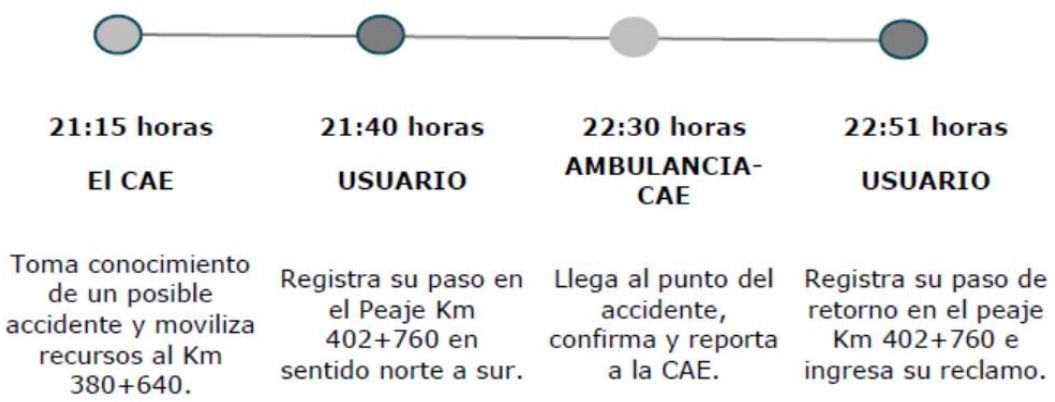
Conforme a la cláusula 6.7 del Contrato de Concesión, a partir de la Fecha de Inicio de Explotación (conforme este término se encuentra definido en el Contrato de Concesión), el Concesionario tiene la obligación de abrir un libro de reclamos y sugerencias, de conformidad con lo establecido en el Reglamento 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.

El Usuario señala en su Reclamo que, al momento que transitó la Unidad de Peaje Km 402+760 a las 21:40 horas (dirección norte a sur), no le informamos sobre la existencia de un accidente que generó derrame de combustible en la vía (según señala en el Reclamo originado a las 17:00 horas), y que al retornar por la citada unidad de peaje (dirección sur a norte) le indicaron que debía pagar nuevamente la tarifa de peaje; por lo que, solicita que anulen el cobro de peaje de ambos sentidos debido a que nos informamos el accidente con intención de cobrar el peaje, colocando en riesgo a su familia y a su persona.

Al respecto, resulta relevante establecer una línea de tiempo que detalle las horas más relevantes que abordan el presente Reclamo:



Fuente: Elaboración propia

Como se visualiza en la imagen *supra,* si bien es cierto que tomamos conocimiento de un posible accidente en el km 380+640 a las 21:15 horas, no fue hasta las 22:30 horas que confirmamos oficialmente la existencia y magnitud del accidente ocurrido; por ese motivo, y sumado a que el Usuario recorrió la Unidad de Peaje Km 402+760 a las 21:40 horas, no pudimos comunicar anticipadamente al Usuario sobre la existencia del accidente y sus alcances. Además, desvirtuamos que el accidente haya ocurrido a las 17:00 horas, como lo manifestó el Usuario en su Reclamo.

En ese sentido, no fue posible realizar la comunicación al Usuario con anticipación dado que en los momentos que el Usuario transitó la Unidad de Peaje km 402+760 en sentido norte a sur, la noticia del posible accidente se encontraba en desarrollo, confirmándose oficialmente el suceso posteriormente. Por lo tanto, no resulta amparable el Reclamo presentado.

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 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

frl

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658