Autopista del Norte

04/10/19 9:50
CASTRO ALVARADO
LUIS ENRIQUE
DNI 18132809
FIRMA

Miraflores, 27 de setiembre de 2019
Resol.Ger.Gen-2019-060

Señor:
Luis Enrique Castro Alvarado
26 de mayo N° 117 Villa del Mar, Huanchaco, La Libertad
carolvilla88@gmail.com
Presente.-

CADENILLAS CHAVEZ OSWALDO
DNI: 16701301
NOTIFICADOR
OLVA TRUJILLO S.A.C

Asunto: Reclamo No. 000052 - Peaje Virú de fecha 07.09.19

I. VISTOS

Con fecha 07 de setiembre de 2019, el señor Luis Enrique Castro Alvarado, identificado con DNI N° 18132809 (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° 000052 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Virú" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

> ***"Siendo las 2.07 PM llame a OPERADORA DE CARRETERAS (centro de atención al cliente) 043604014-987947810-999216057 por el despiste de mi vehículo (TR4-353) llegando a un acuerdo del beneficio de la GRUA lo cual siendo 6.00 PM NUNCA llegó. A las 5.00 PM llamo a otra grúa Trujillo llegando y ubicándome en el Acto. Pido por favor Asuman los gastos q' me genero la grúa q' llego desde Trujillo"***

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

Av. 28 de Julio 150 Piso 4
Miraflores - Lima 18 – Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe

4 FOLIOS 1-19-30607397
EL PUNTO CUMBRE
CRM- OLVA COURIER

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

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

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.

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.

Al respecto, 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. Por otro lado, se advierte de la revisión de la hoja de reclamación N° 000052 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Virú", que el Reclamo está referido al servicio de traslado de vehículos averiados que brinda la Concesionaria. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario corresponde a la materia indicada en el literal c) del artículo 3 del Reglamento Interno y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tal motivo, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario manifiesta su disconformidad con el servicio de traslado de vehículos averiados y solicita el reintegro de los costos de traslado de un servicio de grúa particular.

De los hechos descritos por el Usuario en el Reclamo, se verifica -conforme al documento interno "2019-INFORME-CAE-074"- que a las 14:00 horas aproximadamente del día 07 de setiembre del año en curso, la Central de Emergencia[1] (en adelante, "CAE") recibió una llamada del Usuario solicitando el envío de una grúa al Km 548, lugar donde se encontraba su vehículo de placa TR4-353, el cual había sufrido un despiste. Inmediatamente, el operador

[1] Clausula 8.12 literal a) del Contrato de Concesión.

de la CAE que atendió la solicitud de auxilio vial del Usuario procedió a realizar las coordinaciones con el operador de la grúa liviana más próxima para que se acerque a la ubicación señalada por el Usuario (km 548 de la carretera Panamericana Norte). La grúa solicitada llegó a la ubicación señalada por el Usuario mas no encontró en ella al vehículo de placa TR4-353. Esta situación fue puesta en conocimiento de la CAE, desde la cual, siendo las 14:20 horas aproximadamente, se hicieron varios intentos para retomar la comunicación con el Usuario, sin resultados exitosos.

A las 15:40 horas del mismo día, se registra una segunda llamada del Usuario a la CAE, en la cual indica que se encontraba en la comisaría ubicada a la altura del Km. 524, desde donde esperaba que le sea brindado el servicio de remolque. Dado que dicha comisaría se encuentra ubicada en el poblado de Víctor Raúl, a un kilómetro al este de los límites del área concesionada, el operador de la CAE le informó al Usuario que no sería posible brindarle el servicio de traslado de vehículos, debido a que el punto de origen se encontraba fuera de los límites de la concesión. Ante esta respuesta, el Usuario optó por interrumpir abruptamente la comunicación telefónica.

Posteriormente, a las 16:50 horas, ingresa una tercera llamada del Usuario a la CAE, en la cual señala que se hallaba situado en el Km 524 de la carretera Panamericana Norte y que requería el servicio de la grúa liviana. Con esta nueva información, el operador de la CAE derivó una grúa liviana para que se acercara al lugar indicado por el Usuario; sin embargo, al arribar a dicha ubicación diez minutos después de recibida la llamada, el operador de la grúa no encontró en ella al vehículo de placa TR4-353. Se realizaron intentos adicionales para comunicarse con el Usuario, los cuales también resultaron infructuosos.

En relación con los hechos descritos en los párrafos anteriores y a la solicitud de remolque de vehículos del Usuario, debemos referirnos al literal d) de la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión, que dispone a la letra lo siguiente:

> *"8.12. Los Servicios Obligatorios que deberá implementar o proporcionar el CONCESIONARIO, serán los siguientes:*
> *[...]*
> *d)* ***Servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados <u>en la vía</u>****, hasta la estación de servicio más próxima, no debiendo exceder de cien (100) kilómetros."*
>
> (Subrayado y negrita nuestro)

Debemos enfatizar que el traslado de vehículos averiados (remolque) se brinda a aquellos vehículos que se encuentren averiados dentro del área del Concesión, esto es, entre los Km 206+700 a Km 557+010 de la carretera Panamericana Norte, sobre dicha vía concesionada; y no sobre vías cercanas o periféricas a ella. Asimismo, la prestación de dicho servicio obligatorio por parte del Concesionario tiene como límite una distancia de cien (100) kilómetros del punto de avería y solo hasta la estación de servicio más próxima.

En el presente caso, el vehículo del Usuario no se encontraba dentro de los límites de la Concesión (conforme a la misma información proporcionada por

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

el Usuario en su segunda llamada a la CAE), y tampoco fue ubicado por el operador de grúa liviana según los datos proporcionados por el Usuario en su primera y tercera llamada a la CAE. Por tales motivos, el Concesionario no estaba obligado a brindar un servicio de auxilio vial fuera de los límites de su concesión; y, aun cuando quiso brindarla dentro del área concesionada, estuvo imposibilitado de hacerlo, por causas no atribuibles a él (debido a que el Usuario no se encontró en el lugar que él mismo señalado en dos de sus llamadas a la CAE).

Sin perjuicio de lo respuesta dada a este Reclamo, 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 al Concesionario 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.

Atentamente,

Víctor Tirado Ch.
Gerente General

vts

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

02

Autopista del Norte

Concesión de los tramos viales de la Red Vial N° 04
Pativilca – Santa – Trujillo y Puerto Salaverry – Empalme R01N

LEGALIZ

LIBRO DE RECLAMOS

EDUARDO LAOS DE LAMA NOTARIO ABOGADO

Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: Nº 000052

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 07 / 09 / 2019 (DÍA / MES / AÑO)

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: LUIS ENRIQUE CASTRO ALVARADO

Razón Social :

Doc. de Identidad : 18132809

Dirección : 26 de MAYO # 117 VILLA DEL MAR – Huanchaco - truj

Correo Electrónico : carolvilla88@gmail.com

Teléfono : 924492933

Representante Legal :

2.MATERIA DEL RECLAMO

- [ ] Facturación y/o cobro de las tarifas
- [ ] Condicionamiento al pago previo para la atención del reclamo
- [x] Calidad y oportuna prestación de los servicios
- [ ] Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios
- [ ] Información defectuosa
- [ ] Limitación de acceso a la infraestructura o servicios
- [ ] Otro. Descripción:

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE: Siendo 2.07 pm. LLAME a OPERADORA de carreteras (centro de Atencion al client.) 043604014 – 987947810 – 999216057 por el despiste de un Vehiculo (TRY-353) llegando a un Acuerdo del beneficio de la Grua lo cual siendo 6.00 pm. Nunca llego

PEDIDO: A LAS 5.00 pm. llamo a otra GRUA Trujillo llegando y ubicandome en el Acto. Pido por Favor Asuman Los GAstos q' ME GENERO LA GRUA q' LLEGO DESDE Trujillo

[firma]
FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA ___ / ___ / ___ (DÍA / MES / AÑO)

7-X-6 [firma]
FIRMA DEL CONCESIONARIO