



Autopista del Norte

Miraflores, 06 de marzo de 2020
Resol.Ger.Gen-2020-018

Señor:

Carlos Terrones Vasquez

Av. España 782, Dpto. 102, torre II.
999119233

carlos-terrones@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000053 - Peaje Km. 402+760 de fecha 14.02.2020.

I. VISTOS

Con fecha 14 de febrero de 2020, el señor Carlos Terrones Vasquez, identificado con DNI N° 44319972 (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° 000053 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Km. 402+760 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Viniendo de Sur a Norte había una llanta de tráiler en medio de la autopista donde destrozo todo mi parachoque delantero. Librandome de una desgracia al momento de llegar al peaje se comunico el accidente fue en la curva antes de llegar al peaje a 7 cuadras. Nos derivan con una línea telefónica donde dice que llegara en 30 min para la toma de fotos pero ya paso ya paso 1 hora y nada."

Asimismo, el Usuario solicita:

"Reconocer los daños ocasionados de mi auto ya que son únicos responsables de que la autopista ente en buenas condiciones ya que por eso hay un pago por mantenimiento."

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,

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

aunor.pe

OLVA COURIER S.A.C.

CARLOS GÓMEZ GUERRERO
DNI 725573187

RODRIGO CARHUACHO
CAYCHO
43819415

10-03-20
11:35 AM
- SUARIDA

3
"FOLIOS" 1-20-30690961
EL PUNTO CUMBRE
CMR- OLVA COURIER



Autopista del Norte

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.

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 a 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. De otro lado, se observa de la revisión de la hoja de reclamación N° 000053 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Km. 402+760, que el Usuario marca como materia del reclamo el ítem de “Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios”. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario correspondería a la materia indicada en el literal d) del artículo 3 del Reglamento Interno y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tales motivos, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario describe en el Reclamo la presencia de un objeto ajeno a la vía- una llanta de tráiler- que habría provocado daños en el parachoques de su vehículo al colisionar accidentalmente con éste; y, por



Autopista del Norte

tanto, solicita el reintegro por los gastos de reparación de los daños materiales producto del incidente.

Al respecto, cabe indicar que el Usuario no adjunta al Reclamo ningún documento como prueba fehaciente de los hechos afirmados, como la causa del daño y los documentos que determinen los montos de la reparación derivados de los hechos descritos. Por lo tanto, se concluye que el Usuario no ha aportado elementos de prueba suficientes que nos permitan elaborar un juicio adecuado para analizar el Reclamo.

Adicionalmente, debemos señalar que el Concesionario cumple cabalmente con sus obligaciones de conservación mediante cuadrillas de limpieza y patrullas de monitoreo que supervisan de manera constante las condiciones de la vía a fin de garantizar un servicio de excelencia dentro de los niveles exigidos por el Contrato de Concesión.

Sin perjuicio de lo anterior, 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,

Victor Tirado Ch.
Gerente General

vts

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: _____ / _____ / 201
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: Carlos terrones
Vosavez
 Razón Social : _____
 Doc. de Identidad : 44319972
 Dirección : Av. ESPAÑA 782.
Dpto 102 Torre II
 Correo Electrónico : Carlos-terrones@hotmail.com
 Teléfono : 999119233
 Representante Legal : _____

2. MATERIA DEL RECLAMO

- Facturación y/o cobro de las tarifas
- Condicionamiento al pago previo para la atención del reclamo
- 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: Viniendo de Sur a Norte había una llanta de trailer,
en medio de la autopista donde destrozó todo mi parachoque
delantero. Librandome de una desgracia. al momento de llegar
al peaje se comunico. el accidente fue en la curva antes de llegar
al peaje a 7 cuadras. nos derivan con una línea telefonica donde
dice que llegara en 30min para la toma de fotos pero ya paso 3 horas y
nada.
 PEDIDO: Reconocer los daños ocasionados de mi auto
ya que son unos responsables de que la autopista este en buenas
condiciones por que por eso hay un pago por mantenimiento.
PLACA AUQ328.

FIRMA DEL USUARIO

[Handwritten signature]

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

14 / 02 / 20
DÍA MES AÑO

FIRMA DEL CONCESIONARIO