



Autopista del Norte

Miraflores, 06 de marzo de 2020
Resol.Ger.Gen-2020-019

Señor:

Luis Antonio Siesquen Sixto

Calle Tupac Amaru P. Joven Santa Clemencia, Mz. J Lt. 3, Chimbote, Santa.
973384439

luis.ssixto@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000054 - Peaje Km. 402+760 de fecha 14.02.2020.

I. VISTOS

Con fecha 14 de febrero de 2020, el señor Luis Antonio Siesquen Sixto, identificado con DNI N° 76937938 (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° 000054 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 por la autopista había una llanta de tráiler, donde destrozó el parachoque y el radiador lo malogro por completo de mi vehículo placa AMI-457 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 derivaron con una línea telefónica donde nos dijeron que llegarían en 30 minutos para la toma de fotos, pero ya paso ya paso 1 hora y no llegan."

Asimismo, el Usuario solicita:

"Reconocer los daños ocasionados de mi auto ya que son únicos responsables de que la autopista este en buenas condiciones ya que se realiza un pago por mantenimiento de las vías"

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.

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

aunor.pe

3



FOLIOS 1-20-30690962

EL PUNTO CUMBRE

CMR- OLVA COURIER



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 y el radiador de su vehículo al colisionar accidentalmente con éste; y, por 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



Autopista del Norte

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

Concesión de los tramos viales de la Reta Vial N° 001
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry - Empalme R01M

LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje 402+760

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000054

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 14 / 02 / 201
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: Luis Antonio

Siesquen Sixto

Razón Social :

Doc. de Identidad : 76937938

Dirección : Calle Tupac Amaru P. Joven Santa
Clementina Mz J Lt. 3

Correo Electrónico : luis.sixto@hotmail.com

Teléfono : 973384439

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 por la autopista había una llanta de trailer, donde destrozó el parachoque y el radiador lo maldogó por completo 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 derivaron a una línea telefonica donde nos dijeron que llegarían en 30 minutos para la toma de la fotos, pero ya paso 1 hora y no llegan

PEDIDO: Reconocer los daños ocasionados de mi vehículo ya que son únicas responsables de que la autopista este en buenas condiciones ya que se realiza un pago por el mantenimiento de las vías

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

14 / 02 / 2020
DÍA MES AÑO

FIRMA DEL CONCESIONARIO