



Autopista del Norte

Miraflores, 05 de febrero de 2020
Resol.Ger.Gen-2020-009

Señora:

Jennifer Gonzales de Orbegoso

Av. Laco N° 1980 Dpto. 503

juli.ej@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000054 - Peaje Virú de fecha 12.01.2020.

I. VISTOS

Con fecha 12 de enero de 2020, la señora Jennifer Gonzales de Orbegoso, identificada con DNI N° 41769792 (en adelante la "Usuaría") 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 Vitú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaría detalla lo siguiente:

"Me encuentro en el peaje de virú con mi suegra que se atraganto con una cancha y ella sufre de asma y no puede respirar, llego al peaje y me hacen que pague mi peaje lo cual lo hice y mi suegro que venía en otro carro paso rápido y le hicieron estacionarse para que pague su peaje, como es posible que nos hagan esto?, sabiendo que hay una urgencia, nos tratan mal y encima mi suegra en estado crítico, una de las empleados nos dijo eso que se vayan por atrás, viendo las consecuencias de mi suegra, seguimos así y no nos dio solución, Mirtha Ramírez nos atendió ."

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 de la Usuaría.

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

aunor.pe



Autopista del Norte

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.

Según lo establece el numeral 4 del artículo 12 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 17 del Reglamento Interno, AUNOR podrá extender su plazo de respuesta de reclamos a treinta (30) días hábiles, en casos particularmente complejos; siendo aplicable dicho plazo de respuesta al Reclamo, dado que para la emisión de la presente resolución se ha requerido un informe detallado, a fin de poder constatar los hechos relatados por la Usuaría.

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 la Usuaría 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 9 del Reglamento Interno, por lo que corresponde su admisión. Posteriormente, se observa de la revisión de la hoja de reclamación N° 000054 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú, que el Reclamo está referido al pago de la tarifa del peaje y al servicio de ambulancia que presta el Concesionario. En tal sentido, se advierte que el Reclamo de la Usuaría corresponde a las materias indicadas en los literales a) y c) del artículo 3 del Reglamento Interno y en los literales a) y c)



Autopista del Norte

del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tales motivos, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo de la Usuaría.

En cuanto al tema de fondo, la Usuaría describe en su reclamo dos situaciones: una atención inadecuada de la urgencia que atravesaba su familiar (suegra) quien presentaba dificultades respiratorias al momento de realizar su tránsito por la Estación de Peaje, y que, pese a dicha situación de urgencia, se le haya exigido el pago del peaje.

Con relación al primer punto, se verifica que la Usuaría se apersonó a la Estación de Peaje Virú a solicitar auxilio médico de manera verbal al personal de servicio a las 17:16 horas del día 12 de enero de 2020. Una vez recibida la solicitud de la Usuaría, el personal procedió a comunicarse con la Central de Atención de Emergencias para concertar el envío de una ambulancia, a fin de que el familiar de la Usuaría reciba atención médica con la mayor prontitud posible. Dicha diligencia se desarrolló conforme a lo estipulado en el Contrato de Concesión, el cual contempla en la cláusula 8.12 los siguientes servicios:

"8.12. Los Servicios Obligatorios que deberá implementar o proporcionar el CONCESIONARIO serán los siguientes:

Servicios que se implementará en forma gratuita y según la regulación indicada en esta Cláusula:

a) Servicio de Central de Emergencia, que funcionará durante las veinticuatro (24) horas.

El CONCESIONARIO deberá atender las solicitudes de emergencias y/o accidentes que hubieren ocurrido en cualquier Tramo de la Concesión, a través de la Central de Emergencias, comunicando las mismas o derivando las solicitudes a la Policía Nacional del Perú, algún centro hospitalario, médico, policlínico o similares, compañía de seguros, etc., según sea el caso.

[...]

c) Servicio de ambulancia para atención a heridos y traslado hacia un centro hospitalario, centro médico, policlínico, según sea el caso."

Es preciso resaltar que el familiar de la Usuaría recibió la atención médica correspondiente, siendo auscultada y tratada mediante oxígeno por el médico de turno. Hecho que consta en el documento adjunto a la presente resolución (ANEXO ÚNICO).

Con relación al segundo hecho descrito por la Usuaría en su Reclamo, ella manifiesta su malestar por la obligación de pagar la tarifa de peaje a pesar de la urgencia médica que presentaba su familiar (suegra).

Al respecto, debemos manifestar que el Contrato de Concesión establece como regla general el cobro del peaje a todos los usuarios que utilicen la



Autopista del Norte

infraestructura vial. Dicha regla, que no solo implica el ejercicio de un derecho por parte del Concesionario sino también una obligación que está regulada en la Cláusula 9.6 del Contrato de Concesión, que a la letra dispone lo siguiente:

*"9.6 Corresponde al CONCESIONARIO el cobro del Peaje.
Se exigirá el pago del Peaje a cada Usuario que utilice los Tramos de la Concesión, de acuerdo a la categoría de vehículo, de conformidad con la Tarifa especificada en la Cláusula 9.8. (...)" (Subrayado nuestro).*

Conforme a ello, se concluye que el pago de la tarifa del peaje es obligatoria para todo usuario que utilice los tramos de la Concesión, con excepción de aquellos vehículos exceptuados por ley. Muy a nuestro pesar, los hechos descritos por la Usuaría en su Reclamo no corresponden a los supuestos de excepción que establecen el Contrato de Concesión y las leyes aplicables.

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,

Víctor Tirado Chapañan
Gerente General

ANEXO ÚNICO

 Opecar		PARTE DE SERVICIO DE AMBULANCIA Nº 002084 <i>Solis</i>			CC CAE R-004 Versión: 01
DATOS GENERALES					
Fecha	12/01/2017	Hora de salida	17:15 pm	Lugar de salida a base	Km 384.5
Kilómetro	Km 384	Hora de llegada	17:50 pm	Lugar de llegada a base	Km 384.5
Servicio	S-N	Hora de ingreso	18:00 pm	Médico	DR. FRANCISCO
Lado	derecho	Hora de base	18:45 pm	Paramédico	LUIS LOPEZ
Tramo <input type="checkbox"/> Pacífica-Murree <input type="checkbox"/> Huamán-Casma <input type="checkbox"/> Casma-Chimbote <input type="checkbox"/> Chimbote-Santa <input type="checkbox"/> Santa-Chao <input type="checkbox"/> Chao-Vrú <input checked="" type="checkbox"/> Vrú-Puerto Salaverry <input type="checkbox"/> Pto. Salaverry-Lima-RON					
OCURRENCIA Accidente de tránsito <input type="checkbox"/> Dolencia <input type="checkbox"/> Enfermedad <input checked="" type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>					
DIAGNÓSTICO 1) D/NAC (Neumonia adquirida de la comunidad)					
Identificación del vehículo Tipo: <u>automóvil</u> Marca: <u>KYOKU</u> Color: <u>plomo</u> Placa: <u>B74-207</u> Empresa:					
ACCIÓN EJECUTADA Curación: <input type="checkbox"/> Traslado: <input type="checkbox"/> Centro de Salud: Aplicación: <input checked="" type="checkbox"/> Tipo de aplicación: <u>O₂ → 5 l/m³ durante 20 min. Jeringa y medicinas omeprazol</u>					
Identificación del paciente atendido Nombre y apellidos: <u>Gloria Espejo Trujillo</u> Edad: <u>66 años</u> DNI: <u>78330916</u>					
Tipo de paciente Usuario: <input checked="" type="checkbox"/> Trabajador de la empresa <input type="checkbox"/> Poblador <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>					
COMO CALIFICA EL SERVICIO Muy bueno <input checked="" type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>					
DECLARACIÓN DEL USUARIO Declaro haber recibido el servicio brindado por Autopista del Norte S.A.G.					
COMENTARIOS O SUGERENCIAS DEL USUARIO <u>Usamos manijeta para oxígeno por parte de la atención de la enfermera ya que no se daba servicio a la respiración (Problema de botiquín suministrado)</u>					
Observaciones: <u>PA: 110/70 mmHg FC: 85 FR: 16 rpm SatO₂: 90% T°: 36.5°C</u> <u>Paciente preñada, tos persistente y sensación de disnea leve por dormir en reposo.</u>					
FIRMA DEL USUARIO O PERSONA ACOMPAÑANTE 		FIRMA DEL MÉDICO DR. FRANCISCO EMP 78749			
PORTANTE: El servicio de atención de emergencia es gratuito las 24 horas del día y los 365 días del año, para los usuarios de la carretera Pacífica-Puerto Salaverry. De ser necesario, la ambulancia trasladará al paciente al centro de salud más cercano.					
El servicio de atención de emergencia y/o traslado no incluye los costos de atención en el centro de salud.					



**Autopista
del Norte**

Concesión de los tramos viales de la Red Vial de
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry - Empalme (R01)



04

LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000054

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

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: Jennifer Gonzales de Orbe

Razón Social: _____

Doc. de Identidad: 4176 9792

Dirección: La Laco 1980 Dpto 503

Correo Electrónico: Juli_07@hotmail.com

Teléfono: 3289 85

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: Acción de autotutela.

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE: Me encuentro en el peaje de Virú con mi suero que se atraganta con una costra y ella se fue de asma y no puede respirar. Ello del peaje y me hacen q' pague mi peaje el cual no hace y mi suero q' viene en otro caso por

PEDIDO: vaporado y le hacen estar así para que pague su peaje como es posible q' no hacen esto sabiendo que hay una vengencia los tratan mal y en mi caso mi suero en estado crítico, una de las ombudsman nos dijo que si vamos por atención de los usuarios de mi suero según a decir y no nos dan solución. Cynthia Ramirez nos atenció

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

12 / 01 / 2020
DIA MES AÑO