



Autopista del Norte

Miraflores, 06 de marzo de 2020
Resol.Ger.Gen-2020-020

Señor:

Mario Moreno León

AA. HH. Los Laureles, Mz. H, lote 2, Florencia de Mora, Trujillo, La Libertad
970954654

esperanzadevida.victoria@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000055 - Peaje Virú de fecha 16.02.2020.

I. VISTOS

Con fecha 16 de febrero de 2020, el señor Mario Moreno León, identificado con DNI N° 18181839 (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° 000055 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Siendo las 10:35 A.M. en el punto del peaje y antes de llegar observé huecos que no deben existir me pregunto para qué cobran si no están arreglando la panamericana y lo peor encuentro rompe muelles con pintura deteriorada y barreras protectoras sin pintar ni señalizadas."

Asimismo, el Usuario solicita:

"TRABAJEN NO SOLO COBRANDO SI NO ARREGLEN LAS FALLAS QUE LES MENCIONES LO HARE PÚBLICO EN REDES SOCIALES."

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 1-20-30690963

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° 000055 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje “Virú”, que el Reclamo está referido al mantenimiento de la calzada. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario correspondería 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 tales motivos, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario señala la falta de mantenimiento en la calzada; sin embargo, en el Reclamo no se precisa el sector de la vía que presenta las supuestas irregularidades descritas. Por ende no se ha podido realizar la constatación en campo de la situación plasmada en el Reclamo, por lo que resulta imposible recabar evidencia que brinden los elementos suficientes para verificar los hechos indicados por el Usuario.



Autopista del Norte

No obstante, cabe mencionar que el tramo donde se encuentra la referida unidad de peaje corresponde a una sola calzada con dos carriles (bidireccional). Dicha calzada, denominada según nuestro Contrato de Concesión como "Calzada Actual", requiere de ciertas intervenciones a cargo del Concedente (el Estado Peruano) para que la misma llegue al cumplimiento de los Índices de Serviciabilidad. Sobre el área en mención el Concesionario mantiene a la fecha la obligación de realizar solo labores de limpieza; puesto que el mantenimiento y/o trabajos de mejora o arreglo del pavimento corresponden actualmente, y de manera exclusiva, al Concedente.

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.

Afentamente,

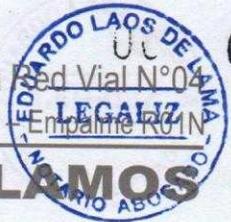
Victor Tirado Ch.
Gerente General

vts



**Autopista
del Norte**

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



05

LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000055

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 16 / 02 / 2020
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: Maxio Ravelo León

Razón Social : _____

Doc. de Identidad : 18181839

Dirección : A.A.H.H. Los Bureales
H2. H Ct 2

Correo Electrónico : Esperanza Solís de Víctor @gmail.com

Teléfono : 970954654

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: Putray huecos
barridos protectores, empleados
muy amables

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE: Seudafes 10:35 A.M en el punto del peaje
y antes de llegar observe huecos q no debe estar
me pague por q cobran si no estan arreglando la pavimentación
y lo peor en el punto avanza muchas ce pinturas de barridos
y barridos protectores sin pintar ni señalizados

PEDIDO: TRABAJEN NO SOLO COBRANDO
SI NO ARREGLEN LOS FOLLA QUE LES
MENCIONO LO HARÉ PUBLICO EN REDES
Y TODO EL MUNDO SEPA.

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA _____
DÍA MES AÑO