



Miraflores, 31 de agosto de 2020
Resol.Ger.Gen.2020-024

Señor:

Giancarlo Chafloque Balboa

Mz. W lote 4, condominio Residencial Sol de Chanchan XIV, Huanchaco, Trujillo.

Celular: 963334996

Presente.-

Referencia : Reclamo N° 000056 - Peaje Virú de fecha 23.02.2020

I. VISTOS

Con fecha 23 de febrero de 2020, el señor Giancarlo Chafloque Balboa, identificado con DNI N° 42850470 (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° 000056 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

"El 23FEB20 el denunciante, solicito el apoyo de servicio de grua a la Consección de Tramos Viales Pativilca – Santa – Trujillo, a horas 12:30 a Razón de haver sufrido un accidente con su vehiculo el mismo que se encontraba en las afueras del pueblo de Virú"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Solicito se adopte medidas con el personal que atendio la llamada de auxilio a razón que por ningún motivo brindo el apoyo, siendo el N° citado 999216057, numero asignado para la atención"

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

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.

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 elaborado por el área de operaciones, a fin de poder constatar los hechos relatados por el Usuario.

A través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declaró la emergencia sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa días calendario, dictándose medidas para la prevención y control a fin de evitar la propagación del COVID-19; siendo prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 020-2020-SA y N° 027-2020-SA, hasta el día 07 de diciembre de 2020.

Mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se declaró Estado de Emergencia Nacional, el cual se ha prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM y N° 146-2020-PCM hasta el 30 de setiembre de 2020. Según el Decreto de Urgencia N° 029-2020/PCM, se establece la suspensión del cómputo de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos a fin de aplicar medidas que coadyuven a evitar la propagación del virus COVID-19. Por ello, y en pos de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR cumple con emitir la presente resolución y notificarla al Usuario a través de medios digitales a fin de realizar dicha diligencia con nulo contacto físico con el Usuario.

Conforme al artículo 12 del Reglamento de OSITRAN, el Concesionario debe contar con su propio reglamento de atención de reclamos, el cual no debe



Autopista del Norte

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° 000056 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Virú", que el Reclamo está referido al servicio de remolque de vehículos averiados que presta el Concesionario. 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. Al respecto, se verifica según lo descrito por el Usuario en su Reclamo y por la información plasmada en el documento interno "2020-INFORME-CAE-023" que a las 00:30 horas aproximadamente del día 24 de febrero del 2020 ingresa una llamada a la Central de Atención de Emergencias (CAE), mediante la cual el Usuario comunica que se encontraba en un taller mecánico en la ciudad de Virú pues había sufrido un accidente con su vehículo y solicitaba ser remolcado hasta la ciudad de Trujillo. Ante ello, el operador de la CAE le informa que no es posible acceder a su solicitud, brindándole a su vez información detallada de la prestación del servicio de remolque, explicando que el traslado del vehículo averiado se realiza con el fin de que el usuario puede llegar a la estación de servicio más cercana para recibir la asistencia mecánica necesaria; no obstante, el Usuario al momento de realizar la llamada se encontraba fuera del área de la concesión, motivo por el cual no se pudo realizar el auxilio mecánico requerido.

En referencia al párrafo precedente, debemos hacer mención 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 en la vía, **hasta la estación de servicio más próxima**, no debiendo exceder de cien (100) kilómetros.”

En consecuencia, se puede afirmar que en todo momento el personal que brindó respuesta a la solicitud del Usuario actuó conforme a lo regulado por el Contrato de Concesión y la normativa vinculante.

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.

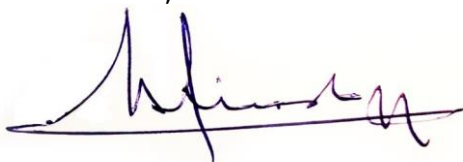
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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,



Victor Tirado Ch.
Gerente General

LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000056

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C.

R.U.C. 20520929658

Fecha: 23 / 02 / 2010
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: GIANCARLO
CHAFLOQUE BALBOA

Razón Social :

Doc. de Identidad :

42850470

Dirección :

MZ W LOTE 4 COND.

Correo Electrónico :

Teléfono :

963339996

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: El 23 FEB 20 EL DENUNCIANTE, Solicito el Apoyo de
Servicio de grúa a la Concesión de Tramos Viales
Pativilca - Santa - Trujillo, a horas 12:30, a razón de
haber sufrido un accidente con su Vehículo el mismo
que se encontraba en los afueras del pueblo de Viru

PEDIDO: Solicito se adopte las medidas con el personal
que atendió la llamada de Auxilio a razón que
por ningún motivo Brindo el apoyo) Dando el N°
Atado 999216 DT7, numero asignado para la Atención

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

DÍA MES AÑO