



**Autopista
del Norte**

CARGO

Miraflores, 21 de setiembre de 2018
Resol. Ger.Gen.2018-023

Señor:

Luis Miguel Seminario Elespuru

Av. Jorge Basadre N° 1275, piso 5, San Isidro

luisseminarioelespuru@gmail.com

Asunto: Reclamo No. 000057 - Peaje Fortaleza
Reclamo No. 000054 - Peaje Huarmey

I. VISTOS

Con fecha 31 de agosto de 2018, el señor Luis Miguel Seminario Elespuru, identificado con DNI N° 08222676 (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario"), el cual quedó asentado en la hoja de reclamación N° 000057 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza" (en adelante, el "Reclamo").

De acuerdo al registro efectuado por el Usuario en el Libro de Reclamos correspondiente, su Reclamo se sustenta en lo siguiente:

**"OPECAR, empresa encargada de autopista Lima-Trujillo (OHL) no me prestó emergencia.
4 palos de aprox. 2 ½" espesor y 2 mts. largo en la pista."**

En relación al Reclamo presentado, el Usuario solicita lo siguiente:

**"Accidente llanta delantera izquierda, aros de magnesio muy fuertes, inservible [ilegible] con su llanta.
2 hora ½ sin ayuda.
Control de carreteras auxilió."**

Posteriormente, el Usuario asentó el mismo reclamo el 09 de setiembre de 2018 en la hoja de reclamación N° 000054 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Huarmey". Por ser un reiterativo del Reclamo objeto de la presente resolución, a través de la misma daremos respuesta a ambas anotaciones efectuadas por el Usuario.

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

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

aunor.pe

EDIFICIO JORGE BASADRE
Av. Jorge Basadre N° 1275


RECEPCION
Juan Montenegro



Autopista del Norte

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.

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 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 corresponde a una de las materias listadas en los artículos antes señalados.

Al respecto, se advierte de la revisión de la hoja de reclamación N° 000057 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza, que el Usuario identifica su Reclamo bajo el rubro "*daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios*"; sin embargo, de la lectura del detalle del Reclamo se aprecia que este estaría referido, principalmente, a la falta de auxilio vial que habría experimentado el Usuario. En ese sentido, el Reclamo presentado se



Autopista del Norte

enmarcaría en el supuesto regulado en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN y el literal c) del artículo 3 del Reglamento Interno, por una aparente falta de prestación de servicios que son de responsabilidad de AUNOR bajo el Contrato de Concesión.

Cabe señalar que, conforme a la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión, el Concesionario se encuentra obligado a brindar un "*Servicio de Central de Emergencia, que funcionará durante las veinticuatro (24) horas*" y a brindar a los usuarios el "*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*".

Pues bien, habiéndose verificado que el Usuario ha cumplido con los requisitos y forma para la presentación de su Reclamo, corresponde al Concesionario declarar la admisión del mismo y pronunciarse sobre el fondo del Reclamo, a efectos de determinar si el Concesionario ha incumplido con alguna de las obligaciones señaladas en el párrafo precedente.

El Usuario alega haber sufrido daños en su vehículo (daños a la llanta delantera izquierda y aro de magnesio) debido a la presencia de obstáculos en la vía (4 palos de aproximadamente 2 ½ pulgadas de espesor y 2 metros de largo), y haber permanecido 2 ½ horas sin recibir el auxilio mecánico correspondiente; sin embargo, no ha incluido en su Reclamo información adicional que permita identificar las circunstancias de ese hecho (placa del vehículo presuntamente afectada, hora aproximada del suceso, kilómetro en el que habría ocurrido, entre otros datos particulares).

Ante esta situación, a efectos de recopilar mayores datos sobre los hechos materia del Reclamo, los días 04 y 05 de setiembre, desde la Central de Atención de Emergencias, se realizaron múltiples llamadas al teléfono móvil y al teléfono fijo indicados por el Usuario en su Reclamo, sin éxito. Además, se revisó el registro de llamadas recibidas entre los días 30 y 31 de agosto por la Central de Atención de Emergencias, sin haberse encontrado alguna que provenga del teléfono móvil anotado por el Usuario en su Reclamo. Es decir, no se cuenta con evidencia del suceso descrito por el Usuario, ni que él haya solicitado auxilio vial y este no le haya sido proporcionado.

Por lo tanto, esta Gerencia General no cuenta con elementos suficientes para validar los hechos indicados por el Usuario en su Reclamo.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, esta Gerencia General desea resaltar que sus esfuerzos se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios de la vía, sino también a brindar 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



**Autopista
del Norte**

la Red Vial N° 4, en el marco de las competencias asignadas al Concesionario por ley y por el Contrato de Concesión.

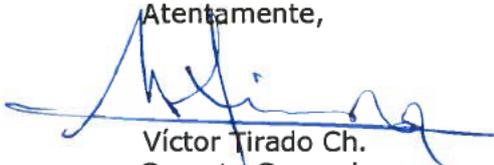
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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 Ch.
Gerente General

vts



Estación de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000057

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 31 / 08 / 2018
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nombres y Apellidos: Luis Miguel
SEMINARIO. ELESPAN

Razón Social : _____

Doc. de Identidad JNI. 08222676

Dirección AV. Jorge Basadre.
1275. 570 PISO SAN. ISIDRO

Correo Electrónico : luisseminarioespan@gmail.com

Teléfono : _____

Padre o madre : 988256830

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: _____
- Monto reclamado: _____

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE:

OPECAR. empresa encargada de autopistas
LIMA - TRUJILLO (OHL) NO ME PUSO EMERGENCIA.
4. PAVOS. de aprox. 2 1/2" esteras y 2 hrs. largo en la pista

PEDIDO:

- Accidente LLANTA delantera. F3 quemada
ANOS. de Magnesio. Muy Fuertes. INSERVIBLE TENDI
con. Sin LLANTA
- 2 hora 1/2. SIN. Ayuda.
- control de CARRETERAS Auxilio

[Firma]
FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

31 / 08 / 2018
DÍA MES AÑO

FIRMA DEL CONCESIONARIO

OPERADOR