

EMPLASO
DE CASA - EDILSONTO ALTHAIRANO OSORIO
CUI: 08225264

Miraflores, 25 de marzo de 2019
Resol.Ger.Gen.2019-018

Firma: 
FECHA: 25/03/19

Señor:
Jorge Luis Vásquez Marín
Coronel Ordizola N° 320, San Isidro, Lima
gel_ungen@hotmail.com
Presente.-

Asunto : Reclamo No. 000062 - Peaje Fortaleza de fecha 06.03.19

I. VISTOS

Con fecha 06 de marzo de 2019, el señor Jorge Luis Vásquez Marín, identificado con DNI N° 10221858 (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° 000062 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

"Yo me dirigí de Huarney a Lima a horas 4:21 pm como indica en mi boleto #B056-00041790 vía: 6 sentido N-S tuve un desperfecto Mecánico Cual necesite ayuda, llame a los teléfonos que adjuntan en la boleto y No tenía Respuesta (Nadie contesta) desicí yo mismo tomar acción y solucionar Mi problema. (llanta pinchada) Cual me tomo 4:24 mi solucionarlo llegar al otro punto de peaje A las 8:45 Pm tiket #B047-00296685 VIA: 7 sentido N-S."

En relación al Reclamo presentado, el Usuario solicita:

"Mejor sistema de comunicacion porque los SOS están muy distanciados y si tuviera un problema fisico No podría llegar al punto del SOS."

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.

II. CONSIDERANDO

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° 000062 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza", que el Reclamo está referido al servicio de Central de Emergencia que proporciona la Concesionaria. 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 primer lugar, 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.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario manifiesta su disconformidad con el servicio de Central de Emergencia; pues, según se detalla en el Reclamo,

tras sufrir un desperfecto con una de las llantas de su vehículo procedió a llamar a la Central de Emergencia y no obtuvo respuesta.

El Servicio de Central de Emergencia es uno de los servicios obligatorios que debe brindar el Concesionario a los Usuarios conforme lo estipula la cláusula 8.12 literal a) del Contrato de Concesión, que a la letra dice lo siguiente:

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

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

[...]"

Atendiendo a la descripción contenida en el Reclamo del Usuario, se realizó la verificación del registro de llamadas de la Central de Atención de Emergencias con la fecha señalada en la descripción de los hechos y en el intervalo de horas de las 13:00 hasta las 21:00 horas, no habiéndose encontrado registrado el número de teléfono móvil que indicó el Usuario al momento de asentar el Reclamo.

Cabe mencionar que, según lo descrito por el Usuario de forma verbal momentos previos a asentar el Reclamo, y por lo detallado en el documento "2019-INFORME-CAE-029", la zona donde se suscitaron los hechos que dieron origen al Reclamo no cuenta con una óptima cobertura de señal de telefonía móvil; por ende, inferimos que la llamada del Usuario no ingresó a la Central de Emergencia por razones no imputables al Concesionario, sino de las empresas prestadoras de servicios de telefonía móvil. Ese habría sido el motivo por el cual el pedido de asistencia vehicular del Usuario no pudo ser atendido por el Concesionario.

De otro lado, el Usuario solicita que se mejore el sistema de comunicación, pues considera que los postes SOS se encuentran a gran distancia el uno del otro. Al respecto, debemos indicar que la obligación establecida que el Contrato de Concesión con relación a la instalación y funcionamiento de postes SOS, a través del cual se brinda el servicio (obligatorio) de Sistema de Comunicación en Tiempo Real de Emergencia, consiste en lo siguiente:

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

[...]

*b) Sistema de Comunicación en Tiempo Real de Emergencia, ubicado a una **distancia máxima de diez (10) kilómetros** del siguiente. Este sistema al menos deberá permitir la realización de llamadas gratuitas exclusivamente a la Central de Emergencia.*

[...]" (resaltado añadido)

Por tanto, el Concesionario viene cumpliendo fielmente con dicha obligación asumida en el Contrato de Concesión; no obstante agradecemos la sugerencia que nos brinda en esa materia en particular.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, 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,



Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas

Vts/ech



Autopista del Norte
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS

Estación de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000062

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 06 / 03 / 2019
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nombres y Apellidos: Jorge Luis Vasquez
MARIU
Razón Social : _____
Doc. de Identidad : DNI 10221858
Dirección : Coronel Obispo ZOLA
320 SAN ISIDRO
Correo Electrónico : GGlungen@hotmail.com
Teléfono : 935 - 35 6115
Padre o madre : _____

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:

Yo me dirigí de Uarmay a Lima a Horas 4:21 PM.
Como indica en mi boleto # B056-00041790 VIA: 6 Sentido N-S
tuve un desperfecto mecánico cual necesite ayuda, llame a los telefonos que
PEDIDO: Adjuntan en la boleta y no tenia respuesta (nadie contesta)
Desider yo mismo tomar accion y solucionar mi problema. (llanta pinchada)
Cual me tomo 4:24 mi solucionarlo. Llegar al otro punto de Peaje.
A las 8:45 AM tiru # B047-00296685 VIA: 7 Sentido N-S.
Mejor sistema de comunicacion porque los SOS. Estan muy distanciamos
y si tuviera un problema fisico no podria llegar al punto de SOS

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

_____|_____|_____
DÍA MES AÑO