

Miraflores, 07 de setiembre de 2020
Resol.Ger.Gen.2020-038

Señor(a):

Jaime Paúl Portocarrero Pacherras

Pardo y miguel N° 329, Urb. Latina, Lambayeque, Chiclayo.

cibernetico278@hotmail.com

910036640

Presente.-

Referencia : Reclamo N° 000062 - Peaje Virú de fecha 20.07.2020.

I. VISTOS

Con fecha 20 de julio de 2020, el señor Juan Pablo Diestro Cruz, identificado con DNI N° 40850403 (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 Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Al promediar 23:20, se solicito el apoyo a la central de Emergencia y apoyo de grua, recibiendo la llamada la srta de apellido Arroyo, la cual me informo que iba a enviar la grua a lo cual volví a llamar x que pasaron Mas de 3 horas el apoyo que solicite recibiendo un Mal trato de la srta, la cual Me grito prácticamente, lo cual me Parece una Falta de respeto muy grave. Tratar así al usuario de esta vía"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Brindar un apoyo suficiente al usuario e Instruir y capacitar a su personal el Buen Trato a los usuarios quienes no tenemos culpa que los vehículos se nos Malogren en esta vía en todo caso no coloquen sus Numeros de Emergencia Sino quieren Brindar el Apoyo necesario y hacer esperar casi 4 horas"

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. 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 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° N° 027-2020-SA, hasta el día 06 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. Por ello, con el objetivo aplicar medidas que coadyuven a evitar la propagación del virus COVID-19 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 -es decir, mediante el correo electrónico consignado en la hoja de reclamación- a fin de realizar dicha diligencia con nulo contacto físico con el Usuario.

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 con 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° 000062 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú, que el Reclamo está al servicio de grúa que brinda el Concesionario. 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 detalla en su Reclamo que su pedido de servicio de grúa se atendió con una demora de más de tres (3) horas desde su solicitud, y que recibió una mala atención por parte de una de nuestras colaboradoras. Al respecto, según lo descrito en el documento interno "2020-INFORME-CAE-047" y en las grabaciones de las dos (2) llamadas realizadas por el Usuario a la Central de Atención de Emergencias (CAE), hemos verificado lo siguiente:

1. A las 18:33 horas del día 19 de julio del 2020, ingresó a la CAE una primera llamada del Usuario, en la que comunicó que se encontraba varado en el Km. 386 de la carretera Panamericana Norte, debido a que se había quedado sin combustible (GNV); y solicitó ser remolcado hasta la ciudad de Chimbote, pues en los grifos de la zona no disponían del tipo de combustible que él requería.

En respuesta a dicha solicitud, la operadora de la CAE informó al Usuario que no era posible acceder a dicha solicitud (traslado desde el Km 386 de la carretera Panamericana Norte hasta la ciudad de Chimbote, ubicada en el Km 455 de la carretera Panamericana Norte), brindándole información detallada de la prestación del servicio de grúa. La operadora de la CAE explicó al Usuario que el servicio de traslado de vehículos varados en la vía que brinda el Concesionario se realiza con el fin de que el usuario pueda llegar a la estación de servicio más



Autopista del Norte

cercana al punto de incidente. Ante la negativa a su solicitud, el Usuario optó por interrumpir la comunicación colgando el teléfono.

2. En referencia al numeral precedente, debemos remitirnos a lo establecido en el literal d) de la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión, que regula de manera expresa los alcances del servicio de auxilio vehicular que está obligado a prestar el Concesionario dentro de la Red Vial N° 4:

"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."*
(resaltado añadido)

En ese sentido, si cerca del primer punto de contacto indicado por el Usuario (Km 386 de la carretera Panamericana Norte) había una estación de servicio, la obligación del Concesionario era trasladarlo hasta dicha estación.

3. Posteriormente, hemos verificado que a las 19:35 horas el Usuario se aproximó a la Estación de Peaje Km. 402+760, para volver a solicitar el servicio de auxilio vehicular (remolque) hasta la ciudad de Chimbote. Es decir, el Usuario pudo desplazarse 16 kilómetros (pese a haber indicado en su primera llamada que se había quedado varado y sin combustible a la altura del Km. 386 de la carretera Panamericana Norte). Por segunda vez se le explicó al Usuario los alcances del servicio de auxilio vehicular que ofrece el Concesionario dentro de los tramos de la Concesión y, como solución a su requerimiento, se le ofreció ser remolcado hasta el Km. 423 de la carretera Panamericana Norte, lugar donde se ubica el grifo San Luis (estación de servicio que sí cuenta con GNV).
4. A las 20:00 horas llegó la grúa al punto de recojo para brindar el servicio de auxilio vehicular al Usuario; sin embargo, minutos después, a las 20:05 horas aproximadamente, el Usuario realizó una segunda llamada a la CAE insistiendo en ser remolcado hasta la ciudad de Chimbote (pese a habersele explicado en dos oportunidades que el traslado hasta ese punto no era posible debido a los alcances del servicio de auxilio vehicular que establece nuestro Contrato de Concesión). Ante dicha insistencia, la operadora de la CAE explicó al Usuario, por tercera vez, los alcances del servicio que se le estaba brindando.

El Usuario tomó el servicio de auxilio vehicular y fue trasladado desde la Unidad de Peaje Km 402+760 hasta el Km. 423 de la Panamericana Norte (grifo San Luis), conforme se verifica en el documento "Parte de Auxilio Vial N° 000548" (que se adjunta a la presente resolución como

ANEXO I). Cabe indicar que el Usuario calificó el servicio de auxilio vehicular como bueno.

5. A las 23:30 horas del mismo día de acontecido los hechos relatados (19 de julio de 2020), el Usuario se apersonó a la Estación de Peaje Virú, ubicada en el Km. 529+500, solicitando nuevamente el servicio de grúa para ser trasladado hasta la ciudad de Trujillo. Es decir, el Usuario se trasladó por sus propios medios desde el Km. 423 de la Panamericana Norte (punto de destino del primer servicio de auxilio vehicular) hasta el Km 529, habiendo conducido más de 100 Km.

Ante el nuevo requerimiento del Usuario, se le informó que no era posible acceder a su solicitud dado que ya se le había realizado un primer servicio de grúa que lo aproximó a una estación de servicio (traslado del Km. 402+760 al Km. 423 de la carretera Panamericana Norte) y , tal como se le había informado al Usuario en tres oportunidades ese mismo día, el servicio de auxilio vehicular se brinda hasta la estación de servicio más cercana y en una distancia que no exceda los 100 Km., y solo dentro de los límites de la Red Vial N° 4, conforme está regulado en nuestro Contrato de Concesión. En esta nueva solicitud, el Usuario pretendía ser trasladado fuera de los límites de nuestra Concesión.

Ante la insistencia del Usuario, se le brindó un segundo servicio de grúa hasta el Km. 557, punto final de la Concesión, conforme se verifica en el documento "Parte de Auxilio Vial de Patrullas N° 000764", servicio que nuevamente fue calificado por Usuario como bueno (ANEXO 2).

En consecuencia, de la revisión de los partes de atención, confirmamos que el personal de la Concesión brindó un servicio adecuado al Usuario, fue paciente al explicarle en reiteradas oportunidades los alcances del servicio de auxilio vehicular e incluso atendió los pedidos del Usuario con mayores estándares a los que estamos obligados bajo el Contrato de Concesión (teniendo en cuenta que el Usuario recibió dos auxilios vehiculares en un mismo día, de en forma progresiva). Por el contrario, advertimos la insistencia del Usuario en ser remolcado a determinadas ciudades (incluso fuera de los límites de nuestra Concesión) y a exigir un servicio que excede nuestras obligaciones contractuales. También instamos al Usuario a tener los cuidados y diligencia necesaria antes de realizar cualquier desplazamiento con su vehículo, como es el caso de una revisión técnica previa y confirmación de combustible necesario para realizar largos traslado. Cabe resaltar, que dicha responsabilidad es también una obligación según se establece en el artículo 131° del Reglamento Nacional de Tránsito, promulgado mediante Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, el cual a la letra dicta lo siguiente:

"Artículo 131°.-

El conductor debe mantener el vehículo que conduce con el combustible necesario para evitar detenciones en la vía ocasionando perjuicio y riesgos a la circulación."

Sin perjuicio de la resolución del 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.

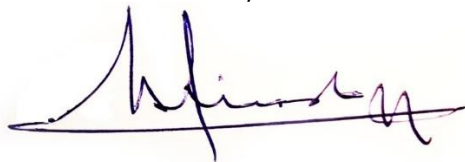
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

vts



Autopista
del Norte

ANEXO 1

OC-CAE-R-002	
Versión: 01	
PARTE DE AUXILIO VIAL Nº 000548	
DATOS GENERALES	
Fecha	19-07-2010
Kilómetro	402
Sentido	S/N
Lado	Berno
Tramo:	
☐ I: Pativilca-Huarmey ☐ II: Huarmey-Casma ☒ III: Casma - Chimbote ☐ IV: Chimbote - Santa ☐ V: Santa-Chao ☐ VI: Chao - Virú ☐ VII: Virú - Cruce Pto Salaverry ☐ VIII: Puerto Salaverry - Emp.RD1N	
CAUSAS DEL DESPERFECTO:	
☐ Accidente de tránsito ☐ Falla mecánica ☐ Falla en la bomba de agua ☐ ☐ Falla en el motor ☐ Falla en la caja de cambios ☐ Falta de combustible ☒ ☐ Recalentamiento de motor ☐ Falla en el cardán ☐ Neumático desinflado ☐ ☐ Falla en la bomba de inyección ☐ Falla en el arrancador ☐ Atollado en la arena ☐ ☐ Falla eléctrica ☐ Falla en la dirección ☐ Soplo empaquetadura ☐ ☐ Batería baja ☐ Falla en el radiador ☐ Otros: GNV ☐	
IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO:	
Tipo	CAMIONATO
Marca	ZOTIO
Color	platea
Placa	BMB 692
Empresa	Partideros
ACCIÓN EJECUTADA: se traslado al KM 423 (Cruce San Luis).	
PARA SER LLENADO POR EL USUARIO	
Identificación del usuario	
Relación del usuario con el vehículo:	
Nombres y apellidos	
Documento de identidad	
Teléfono (Obligatorio)	
Lugar de procedencia	
Destino	
¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO?	
Muy bueno ☐ Bueno ☒ Regular ☐ Malo ☐	
DECLARACIÓN DEL USUARIO	
* Declaro haber recibido el servicio brindado por Autopista del Norte S.A.C.	
Observaciones:	
FIRMA DEL USUARIO	
FIRMA Y NOMBRE DEL CHOFER	
IMPORTANTE: El servicio de accidentes y auxilios mecánicos es gratuito las 24 horas del día, los 365 días del año, para los usuarios de la carretera Pativilca-Trujillo. De ser necesario, la grúa remolcará el vehículo hasta la estación de servicio más cercana respecto del lugar de la hechos.	
Los patrulleros y las grúas no están autorizadas para salir del tramo Pativilca-Trujillo.	



Autopista
del Norte

ANEXO 2

		PARTE DE AUXILIO VIAL DE PATRULLAS		OC-CAE-R-002	
		Nº 000764		Versión: 01	
DATOS GENERALES					
TIPO DE VEHICULO	Hector Quisano	PATRULLA	B-3	PLACA	BAK 880
Fecha	20-07-2020	Hora de salida	04:36	Patrullero 01	525
Kilómetro	525	Hora de llegada	04:42	Patrullero 02	525
Sentido	S-N	Hora de término	05:20	Kilometraje inicial	57120
Lado	VIA		06:36	Kilometraje final	57191
Reporte N° 228					
Código CE 1662					
Tramo:					
☐ I: Pativilca-Huarmey ☐ II: Huarmey-Casma ☐ III: Casma - Chimbote ☐ IV: Chimbote - Santa					
☐ V: Santa-Chao ☐ VI: Chao - Virú ☒ VII: Virú - Cruce Pto Salaverry ☐ VIII: Puerto Salaverry - Emp.ROIN					
CAUSAS DEL DESPERFECTO:					
Accidente de tránsito ☐ Falla mecánica ☐ Falla en la bomba de agua ☐					
Falla en el motor ☐ Falla en la caja de cambios ☐ Falta de combustible ☒					
Recalentamiento de motor ☐ Falla en el cardán ☐ Neumático desinflado ☐					
Falla en la bomba de inyección ☐ Falla en el arrancador ☐ Atollado en la arena ☐					
Falla eléctrica ☐ Falla en la dirección ☐ Soplo empaquetadura ☐					
Batería baja ☐ Falla en el radiador ☐ Otros ☐					
IDENTIFICACIÓN DEL VEHICULO:					
Tipo	CAMIONETA	Marca	ZOTIE	Color	PLATA
Empresa	PARTICULAR				
Placa BHA-692					
ACCION EJECUTADA:					
SE REMOLCA HASTA EL KM. 557 (FIN DE CONCESION)					
PARA SER LLENADO POR EL USUARIO					
Identificación del usuario			Relación del usuario con el vehículo:		
Nombres y apellidos			JAHUE PORTOCARRERO PACHERRES (39 años)		
Documento de identidad			40850403		
Lugar de procedencia			LIMA		
Destino			SULLANA		
¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO?					
Muy bueno ☐ Bueno ☒ Regular ☐ Malo ☐					
DECLARACIÓN DEL USUARIO					
* Declaro haber recibido el servicio brindado por Autopista del Norte S.A.C.					
Observaciones:					
FIRMA DEL USUARIO		FIRMA Y NOMBRE DEL CHOFE DE PATRULLAJE			
IMPORTANTE: El servicio de accidentes y auxilios mecánicos es gratuito las 24 horas del día, los 365 días del año, para los usuarios de la carretera Pativilca-Trujillo. De ser necesario, la grúa remolcará el vehículo hasta la estación de servicio más cercana respecto del lugar de la hechos.					
Los patrulleros y las grúas no están autorizadas para salir del tramo Pativilca-Trujillo.					



**Autopista
del Norte**

Concesión de los tramos viales de la Red Vial N° 12
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry

LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000062

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 20 / 07 / 2020
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: JAIME PAUL PORTOCARRERO
PACHAMOS.

Razón Social :

Doc. de Identidad : 40850403

Dirección : Pardo y Miguel # 329.
UES. LATINA - LAMBAYEQUE - CHICLAYO

Correo Electrónico : CIBERNETICO278@hotmail.com

Teléfono : 910036640

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: MAL TRATO

Al usuario X Parte del op. s. de proyo.

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE: Al Proseguir 23:20, se solicito al apoyo a la central de Emergencias y apoyo de grua, reubriendo la llamada la site de apellido Arroyo, lo cual me informo que iba a enviar la grua a lo cual volvi a llamar x que pasaron mas de 3 horas. el apoyo que se bruto reubriendo un Maltrato de la site, la cual me grito practicamente, lo cual me parecio una falta de respeto muy grave. Tratar asi al usuario de esta via

PEDIDO: Brindar un apoyo eficiente al usuario. e instruir y capacitar a su personal al Buen Trato a los usuarios, quienes no tenemos culpa que los vehiculos se nos bloqueen en esta via en todo caso no cologen los Numeros de Emergencia 110. gvenen Brinden el Apoyo necesario y hacen esperar casi 4 horas

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

20 / 07 / 2020
DÍA MES AÑO

C. U. S. J. Custaró