

Miraflores, 03 de noviembre de 2020
Resol.Ger.Gen.2020-059

Señor:

José Torres Mamani

Josetorresmamani1977@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000066 - Peaje Virú de fecha 11.10.2020.

I. VISTOS

Con fecha 11 de octubre de 2020, el señor José Torres Mamani, identificado con DNI N° 80469162 (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° 000066 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Me encuentro a las 2:10 a.m. del día domingo, quiero descansar y no está permitido el peaje para descansar, corriendo el riesgo de ser asaltado y robado. Voy a seguir mi ruta exponiéndome a eso y no es la primera vez en está garita"

Asimismo, solicita lo siguiente:

"Teniendo pruebas hago el pedido que humanamente se diera el descanso correspondiente"

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 de la elaboración de un informe detallado realizado 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, N° 146-2020-PCM, N° 156-2020-PCM y N° 174-2020-PCM hasta el 30 de noviembre de 2020. Por ello, con el objetivo de 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° 000066 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú, que el Reclamo podría estar referido a los servicios ofrecidos por el Concesionario. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario podría corresponder 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 en el Reclamo su molestia por la prohibición de descansar en el área de parqueo de la Estación de Peaje Virú. Al respecto, debemos señalar que el área de parqueo existente en las distintas unidades de peaje de la Red Vial N° 4 es de uso temporal, para que el Usuario que quiera hacer uso de los servicios higiénicos ubicados en las unidades de peaje, o quiera acercarse a las oficinas para hacer alguna consulta y/o asentar algún reclamo, pueda estacionar su vehículo en un área segura, mientras efectúa la gestión correspondiente.

En ese sentido, el área de parqueo de las unidades de peaje no tiene como finalidad ser un área de descanso ni de pernocte de vehículos o de viajeros de la Red Vial N° 4; sino un área para uso temporal y de rotación. Por tanto, queda expuesto que la interpretación del Usuario sobre el derecho a descansar y/o pernoctar en el estacionamiento de la Estación de Peaje Virú, por considerarla un área destinada para el descanso de viajeros es errada.

Sin perjuicio de lo anterior, debemos manifestar 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.

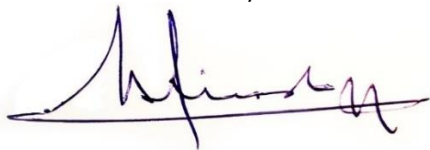
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

Concesión de los tramos viales de Red Vial N° 44
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry - Empalme R.O. 1 N

16

LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000066

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 11 / 10 / 2020
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: JOSE F. TORRES
MANANI
Razón Social: Corporación Carley S.A
Doc. de Identidad: 80469162
Dirección: _____
Correo Electrónico: JOSE TORRES MANANI 1973@gmail.com
Teléfono: 917 811324
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: Estacionamiento

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE: ME ENCUENTRO A LAS 2.10 a.m DEL DIA
DOMINGO, QUIERO DESCANSAR Y NO ESTA PERMITIDO EL
PEAJE PARA DESCANSAR, CORRIGIENDO EL RIESGO DE SER
ASALTADO Y ROBADO.

VOY A SEGUIR MI RUTA EXponiendome a eso

PEDIDO: Y NO ES LA PRIMERA VEZ GN ESTA GARITA.

TENIENDO PRUEBAS HAGO EL PEDIDO QUE
HUMANAMENTE SE DIERA EL DESCANSO CORRESPONDIENTE.

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

11 / 10 / 2020
DÍA MES AÑO

Gustavo Torres