



San Isidro, 14 de octubre de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-038

Señores

Corporación Vida y Salud Integral de Calidad Para Todos S.A.C.

Calle Salaverry 430 Int. 8 – Trujillo

Aldo_libertad@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000078 – Peaje Virú de fecha 29.09.2021

I. VISTOS

Con fecha 29 de septiembre de 2021, el señor Nimer Esmelin Carita Cansaya, identificado con DNI N° 45203389, actuando en representación de la empresa Corporación Vida y Salud Integral de Calidad Para Todos S.A.C. (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° 000078 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Reparación de la pista, huecos a 02 kilómetros del Puente Virú."

Asimismo, el Usuario solicita:

"Sanción a la Empresa Autopista."

"Suspensión de la concesión por falta e incumplimiento"

"Devolución de los gastos ocasionados que ascienden a S/ 700.00 soles"

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. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.
San Isidro - Lima 27 – 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.

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, N° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA, N° 009-2021-SA y N° 025-2021-SA hasta el día 01 de marzo de 2022.

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 y N° 184-2020-PCM, N° 201-2020-PCM, N° 036-2021-PCM, N° 076-2021-PCM, N° 105-2021-PCM, N° 123-2021-PCM, N° 131-2021-PCM, N° 149-2021-PCM y N° 152-2021-PCM hasta el 31 de octubre de 2021. Por ello, y en aras 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.

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 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, se puede observar que el señor Nimer Esmelin Carita Cansaya (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Corporación Vida y Salud Integral de Calidad Para Todos S.A.C. (persona jurídica), sin adjuntar al Reclamo documento alguno que acredite que el Usuario cuenta con poderes de representación en dicha empresa. Por lo tanto, el Reclamo no reúne uno de los requisitos indispensables para la admisibilidad de reclamos interpuestos por personas jurídicas¹. Sin embargo, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

El Usuario detalla en el Reclamo que, a 02 kilómetros del Puente Virú (km. 519+040), la autopista presentaba deterioros, lo cuales ocasionaron que dos llantas de su vehículo se reventaran, dejándolo varado por horas. En ese sentido, el Usuario solicita que se sancione al Concesionario, que se suspenda la concesión y que se le abone la suma de S/ 700.00 (setecientos soles con 00/100 soles) por los daños ocasionados.

Al respecto, debemos señalar que la ubicación indicada por el Usuario se encuentra dentro de la Calzada Actual; la cual a la fecha no ha sido entregada al Concesionario; por lo que, las obligaciones contractuales del Contrato de Concesión sobre dicho tramo, se encuentran suspendidas.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante resaltar que el Concesionario cumple de manera permanente con ejecutar las obligaciones relacionadas al Mantenimiento de la Red Vial N° 4, tomando en consideración los parámetros y tramos establecidos en el Contrato de Concesión, las Actas de Aceptación de los tramos de la Segunda Calzada, Actas de Suspensión de Obligaciones y demás disposiciones aplicables de acuerdo a la normativa vigente; en aras de garantizar la transitabilidad a los Usuarios.

Asimismo, debemos indicar que el cumplimiento de nuestras obligaciones de mantenimiento es supervisado de manera permanente por el Organismo Supervisor de la Infraestructura de Transporte (OSITRAN) y que, contamos con cuadrillas de limpieza y patrullas de monitoreo que nos comunican oportunamente de cualquier evento perjudicial o deterioro que afecte a la autopista.

¹ Artículo 9°, literal i) del Reglamento Interno y Artículo 37°, literal i) del Reglamento de OSITRAN.

Finalmente, 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 a la Concesionaria 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,



Rafael Moya Reina
Gerente General

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C.

RED VIAL N° 4

**AUTORIZACIÓN DE ENVÍO DE RESPUESTAS DE RECLAMOS A PETICIONES AL
CORREO ELECTRÓNICO**

Yo Nimer Carita Cansayo identificado con
DNI... C.I.... Pasaporte.... Otro..... No. 45203389 con
dirección Calle Jalaverry 430 Int 3 distrito de
T.N. 116 provincia de T.N. 116 del departamento
de La Libertad por medio del presente documento autorizo a
Autopista del Norte S.A.C., registrar en su base de datos el siguiente correo electrónico
de mi propiedad nido-libertad@hotmail.com para que me sea remitida la respuesta del
reclamo N° bajo los términos establecidos en el artículo N° 29
del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Así mismo, nos obligamos a garantizar el buen uso y confidencialidad del correo electrónico.

Firma:



Nombre completo: Nimer Emelin Carita Cansayo

DNI: 45203389

Correo electrónico: nido-libertad@hotmail.com

Teléfono fijo: 044 531578

Teléfono móvil: 937534333



AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 29 / 09 / 2021
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: Nimer Esmelin
Carita Cansaya
Razón Social: Corporación Vida y Salud Integral de Calidad Para todos SAC.
Doc. de Identidad: 45203389
Dirección: Calle Salaverry 430 Tn 1/2
Correo Electrónico: nido-libertad@hotmail.com
Teléfono: 937534333
Representante Legal: Dr. Ronald Carita Cansaya

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: Cuartera, Páños Nuevos, no resibilidad

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE: el día de Dyer a horas 22:00 viajábamos de Chimbote a Trujillo, pasando el Puente Virú. aproximadamente a 2 kilómetros nos dimos con la sorpresa que en la carretera había un hueco de aprox 7mt x 10mt longitud y de profundidad de 20 cm a 40 cm mi esposa gestante que se encontraba en mi vehículo sufrió fuertes dolores además que mi hijo de 5 años saltó bruscamente asustándose y golpeándose la cabeza, mi auto se rebentaron 2 llantas del lado izquierdo de la carretera y trastera todo esto por no arreglar la carretera. Por eso pagamos el Peaje, mi hijo y mi esposa gestante su que duramos toda la noche sin poder movernos.
PEDIDO: 1. Sanción a la Empresa Autopista del Norte. p.
2. Suspensión de la Concesión por Falta de cumplimiento del arreglo de la Carretera
3. Devolución de los gastos ocasionados que ascienden a \$709.00 Soles

[Firma]
FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA 29 / 09 / 21
DÍA MES AÑO

[Firma]
FIRMA DEL CONCESIONARIO

(*) Mediante el llenado del siguiente formulario, el Usuario autoriza el tratamiento de sus datos personales exclusivamente para la atención del presente Reclamo por el Concesionario, incluyendo la transmisión de los mismos al Regulador (OSITRAN).