



Autopista del Norte

CARGO

Miraflores, 10 de diciembre de 2019
Resol. Ger. Gen-2019-073

Señor:

Conrado Leoncio Polo Chaquilano
Av. Mercedes Indacochea N° 1259, Huacho, Huara
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000104 – Peaje Fortaleza de fecha 28.10.19

I. VISTOS

Con fecha 28 de octubre de 2019, el señor Conrado Leoncio Polo Chaquilano, identificado con DNI N° 43269352 (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° 000104 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

"En el Km. 253 en la vía de circulación en el sentido de Norte a Sur la vía lado izquierdo se encuentra arenada en una distancia de 100 mts. obstruyendo el libre tránsito y esto esta desde hace tres días atrás y la arena sigue invadiendo la vía."

Que esta negligencia por parte del concesionario es constante ya que en anterior oportunidad también presenté mi reclamo, ya que en cualquier momento puede ocasionar accidente que uno tiene que hacer maniobras temerarias para evadir esto."

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 (3) en adelante, el "Concedente").

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

aunor.pe

(3) 
FOLIOS 1-19-30607490

EL PUNTO CUMBRE
CRM- OLVA COURIER

(3)



Autopista del Norte

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 técnico detallado de los hechos descritos por el Usuario en el Reclamo.

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 a 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. Por otro lado, se advierte de la revisión de la hoja de reclamación N° 000104 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza", que el Reclamo está 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 tal motivo, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario manifiesta en el Reclamo su molestia por la existencia de arenamiento en la vía en el sentido de Norte a Sur a la altura del Km. 253 de la Carretera Panamericana Norte; señalando además, que el problema descrito se ha presentado en los tres días precedentes a la fecha de interpuesto el Reclamo. Conforme a ello, se precedió a realizar la constatación de lo expuesto por el Usuario mediante la revisión del documento interno 2019-INFORME-CON-055, elaborado por el área de Operación y Conservación de Infraestructura Vial.



Autopista del Norte

De acuerdo a dicho documento, luego de la recepción del Reclamo se procedió a la inspección visual del área indicada por el Usuario y, efectivamente, se evidenció la presencia de cúmulos de arena ingresando a la calzada y a las bermas, esto debido a la temporada de fuertes vientos que se producen habitualmente en el presente periodo estacional. Ante ello, las Cuadrillas de Conservación Vial ejecutaron la limpieza manual inmediata de los sectores afectados.

Cabe señalar que durante el mes de octubre, a través de las cuadrillas de conservación, se ha venido realizando el desarenado manual en las zonas críticas; sin embargo, debido a la magnitud del arenamiento, se ha contratado el servicio de equipo mecánico, los cuales vienen desarrollando sus actividades desde el mes de noviembre, a fin de despejar la vía y evitar situaciones como las descritas en el Reclamo.

Finalmente, extendemos nuestras disculpas al Usuario por las molestias ocasionadas. Asimismo, 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 FUNDADO** 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

Miraflores, 10 de diciembre de 2019
Resol.Ger.Gen-2019-073

Señor:

Conrado Leoncio Polo Chaquilano

Av. Mercedes Indacochea N° 1259, Huacho, Huara

Presente.

Asunto: Reclamo N° 000104 - Peaje Fortaleza de fecha 28.10.19

I. VISTOS

Con fecha 28 de octubre de 2019, el señor Conrado Leoncio Polo Chaquilano, identificado con DNI N° 43269352 (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° 000104 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

"En el Km. 253 en la vía de circulación en el sentido de Norte a Sur la vía lado izquierdo se encuentra arenada en una distancia de 100 mts. obstruyendo el libre tránsito y esto esta desde hace tres días atrás y la arena sigue invadiendo la vía."

Que esta negligencia por parte del concesionario es constante ya que en anterior oportunidad también presenté mi reclamo, ya que en cualquier momento puede ocasionar accidente que uno tiene que hacer maniobras temerarias para evadir esto."

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").

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

aunor.pe



Autopista del Norte

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 técnico detallado de los hechos descritos por el Usuario en el Reclamo.

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 a 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. Por otro lado, se advierte de la revisión de la hoja de reclamación N° 000104 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza", que el Reclamo está 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 tal motivo, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario manifiesta en el Reclamo su molestia por la existencia de arenamiento en la vía en el sentido de Norte a Sur a la altura del Km. 253 de la Carretera Panamericana Norte; señalando además, que el problema descrito se ha presentado en los tres días precedentes a la fecha de interpuesto el Reclamo. Conforme a ello, se precedió a realizar la constatación de lo expuesto por el Usuario mediante la revisión del documento interno 2019-INFORME-CON-055, elaborado por el área de Operación y Conservación de Infraestructura Vial.



Autopista del Norte

De acuerdo a dicho documento, luego de la recepción del Reclamo se procedió a la inspección visual del área indicada por el Usuario y, efectivamente, se evidenció la presencia de cúmulos de arena ingresando a la calzada y a las bermas, esto debido a la temporada de fuertes vientos que se producen habitualmente en el presente periodo estacional. Ante ello, las Cuadrillas de Conservación Vial ejecutaron la limpieza manual inmediata de los sectores afectados.

Cabe señalar que durante el mes de octubre, a través de las cuadrillas de conservación, se ha venido realizando el desarenado manual en las zonas críticas; sin embargo, debido a la magnitud del arenamiento, se ha contratado el servicio de equipo mecánico, los cuales vienen desarrollando sus actividades desde el mes de noviembre, a fin de despejar la vía y evitar situaciones como las descritas en el Reclamo.

Finalmente, extendemos nuestras disculpas al Usuario por las molestias ocasionadas. Asimismo, 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.

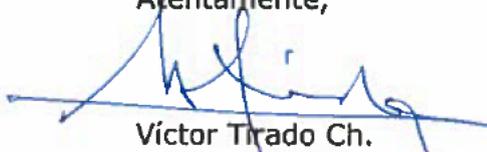
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR FUNDADO** 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



**Autopista
del Norte**

Concesión de los tramos viales de la Red Vial N° 04
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry - Empalme R01N



04

LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000104

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 28 / 10 / 2019
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: CONRADO LEONCIO POLO CHAQUILANO

Razón Social : _____

Doc. de Identidad DNI- 213269352

Dirección Av. Mercedes Indacodo N° 1259 - HUACHO

Correo Electrónico : _____

Teléfono : 993837296

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: _____

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE: En el KM 253 en LA VIA de circulación en el sentido de Norte a Sur LA VIA LADO izquierdo se encuentra cremada en una distancia de 100 MTs. obstruyendo el libre TRANSITO y esto esta desde hace tres dias ATRAS y LA AGENCIA sigue INUBIDIENDO LA VIA:

PEDIDO: QUE esta negligencia por parte del CONCESIONARIO ES constante ya que en anterior oportunidad tambien presenté un reclamo, ya que en cualquier momento puede ocasionar accidente y un tren que hacer MANIOBRAS temporales para resolver esto

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA 28 / 10 / 2019
DÍA MES AÑO

FIRMA DEL USUARIO