



Autopista del Norte

Miraflores, 12 de diciembre de 2019
Resol. Ger. Gen-2019-074

Carla Chávez Hernández
40182715 (HEAVEN) (13-12-19)
13:30 p.m.

CARGO

Ronal Chuqui Flores
D.N.I. 44349232
OPERADOR
OLVA COURIER - NUEVO CHIMBOTE

Señores:
Milton Freddy Chávez Hernández
Urb. Cáceres Aramayo Mz. I Lote 15, Nuevo Chimbote
milton_chavez.h.36@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000105 – Peaje Fortaleza de fecha 29.10.19

I. VISTOS

Con fecha 29 de octubre de 2019, el señor Milton Freddy Chávez Hernández, identificado con DNI N° 32953737 (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° 000105 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

"El motivo del reclamo es que a la altura del Km. 253 viniendo de norte a sur, el arenamiento ha cubierto más del 50% de la pista lo cual es un peligro para todos los vehículos que transitamos; el monto cargado de arena es tanto que tiene una altura de más de 40 cm. y horario del accidente 3:30 am.

Realizar urgente el desarenamiento para evitar accidentes."

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

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

aunor.pe

(3) FOLIOS 1-19-30607491
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° 000105 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 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 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. Conforme a ello, se procedió a realizar la constatación de lo expuesto por el Usuario mediante la revisión del documento interno 2019-INFORME-CON-056, elaborado por el área de Operación y Conservación de Infraestructura Vial.

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



Autopista del Norte

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.

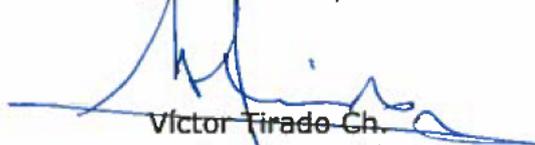
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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



LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000105

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 29 / 10 / 2019
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: MILTON FREDDY CHAVEZ HERNANDEZ

Razón Social : _____

Doc. de Identidad : 32953737

Dirección : URB. CACERES ARAMAYO I-15 NUEVO CHIMBOTE

Correo Electrónico : milton-chavez-h36@hotmail.com

Teléfono : 931809209

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: EL MOTIVO DEL RECLAMO ES QUE A LA ALTURA DEL KM 253 VINIENDO DE NORTE A SUR, EL ARENAMIENTO A CUBIERTO MAS DEL 50% DE LA PISTA LO CUAL ES UN PELIGRO PARA TODOS LOS VEHICULOS QUE TRANSITAMOS, EL MONTO CARGADO DE DRENA ES TANTO QUE TIENE UNA ALTURA DE MAS DE 40 CM, OCURRIÓ EL ACCIDENTE 3:30 AM.

PEDIDO: REALIZAR URGENTE EL DESARENAMIENTO PARA EVITAR ACCIDENTES

FIRMA DEL USUARIO


4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

29 / 10 / 2019
DÍA MES AÑO