



Autopista del Norte

Miraflores, 22 de enero de 2020
Resol.Ger.Gen-2020-005

Señor

José Miguel Blanco Rejo

Av. Dos de mayo 1799 Dpto. 1002, San Isidro, Lima

jmblanco1983@yahoo.com

Presente.-



Asunto: Reclamo N° 000106 – Peaje Fortaleza de fecha 21.11.19

I. VISTOS

Con fecha 21 de noviembre de 2019, el señor José Miguel Blanco Rejo, identificado con Carné de Extranjería N° 000261133 (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° 000106 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

"Desde las 08:00horas del día 21/11/2019 hasta las 13:00 he estado averiado en la berma lateral de la Autopista del Norte, a la altura aproximada del km 260, y a unos escasos 300m del poste de SOS N° 29, Durante todo ese tiempo no he tenido asistencia por parte de "Autopista del Norte." Se da la circunstancia que no funciona el poste de SOS n°29. El servicio de la autopista me ha visto averiado y no ha parado. Al final yo me he tenido que gestionar una grúa para salir de la autopista con el consiguiente gasto económico y de hora de trabajo perdidos.

Pido: que me pagen la factura de la grua (s/. 1600+IGV) y una indemnización por las horas perdidas de 2000 soles.

Siendo ahora las 14:10 del 21/11/2019 en el peaje de la Fortaleza de Paramonga."

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

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

aunor.pe



Autopista del Norte

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 a reclamos casos particularmente complejos; siendo aplicable al Reclamo, dado que para la emisión de la presente resolución se ha requerido un informe técnico detallado de las circunstancias que originaron 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,



Autopista del Norte

por lo que corresponde su admisión. Por otro lado, se advierte de la revisión de la hoja de reclamación N° 000106 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 su malestar con la supuesta ineficacia del servicio de grúa y la inoperatividad del poste SOS N° 29 y, asimismo, solicita el reintegro de los costos de traslado de un servicio de grúa particular; pues, según detalla en el Reclamo, tras sufrir un desperfecto mecánico de su vehículo procedió a intentar hacer efectiva una comunicación con la Central de Atención de Emergencias mediante el poste SOS N° 29; sin poder lograr una comunicación exitosa.

Previamente, debemos mencionar que el Servicio de Central de Emergencia o CAE (Central de Atención de Emergencias), los postes SOS y el servicio de grúa forman parte de los servicios obligatorios que brinda el Concesionario a los usuarios conforme a los términos de la cláusula 8.12 literales a), b) y d), respectivamente, del Contrato de Concesión, que a la letra dice lo siguiente:

"8.12. Los Servicios Obligatorios que deberá implementar o proporcionar el CONCESIONARIO, serán los siguientes:

a) Servicio de Central de Emergencia, que funcionará durante las veinticuatro (24) horas.

El CONCESIONARIO deberá atender las solicitudes de emergencias y/o accidentes que hubieren ocurrido en cualquier Tramo de la Concesión, a través de la Central de Emergencias, comunicando las mismas o derivando las solicitudes a la Policía Nacional del Perú, algún centro hospitalario, médico, policlínico o similares, compañía de seguros, etc., según sea el caso.

b) Sistema de Comunicación en Tiempo Real de Emergencia, ubicado a una distancia máxima de diez (10) kilómetros del siguiente. Este sistema al menos deberá permitir la realización de llamadas gratuitas exclusivamente a la Central de Emergencia.

[...]

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"

Cabe señalar que, conforme al documento interno "2019-INFORME-CAE-074", el 18 de noviembre de 2019, a horas 12:46 pm aproximadamente, el personal de patrullas dentro de su actividad programada de inspección vial se percató



Autopista del Norte

de fallas en la correcta operatividad del poste SOS N° 29, puntualmente en el panel solar que alimenta de energía al dispositivo, lo que dificultaba la comunicación entre los extremos, dado que el audio de salida presentaba un bajo volumen. Ante dicha situación, se procedió a reportar tales inconvenientes de manera inmediata a las áreas internas correspondientes, a fin de brindar una solución técnica de manera urgente y en el menor tiempo posible.

El día 19 de noviembre de 2019, el Jefe de Mantenimiento y el área interna de Tecnologías de la Información coordinan con el proveedor de servicios de comunicación el envío de un panel solar y una batería solar para el reemplazo de dichos componentes en el poste SOS N° 29, comunicación donde se acuerda que las partes solicitadas estarían llegando el día 22 de noviembre de 2019 durante las primeras horas del día.

Con relación a la emergencia vial presentada por el Usuario, se verifica que el día 21 de noviembre de 2019 la CAE no recibió llamada entrante del poste SOS N° 29 ni de algún otro número telefónico por parte del Usuario. Por otro lado, después de asentado el Reclamo, se constató con ayuda del personal técnico el funcionamiento del poste materia de reclamación, se corroboró que el poste se hallaba operativo pero con el audio de salida a muy bajo volumen. Asimismo, cabe indicar que el Concesionario cuenta con números telefónicos operativos de manera permanente y continua, conforme a los términos del Contrato de Concesión, los cuales están a disposición del público en la página web de AUNOR, volantes publicitarios y comprobantes de pago emitidos en las casetas del peaje.

Por otro lado, el Usuario señala que “el servicio de la autopista” (sic) se había percatado de su estado de necesidad de auxilio mecánico y no prestó la atención correspondiente. Al respecto, conforme a nuestros registros internos, el día 21 de noviembre de 2019 desde las 8:00 hasta las 24:00 horas, no se registró solicitud de auxilio alguna a cargo de nuestras unidades de emergencia entre el Km 296 – Huarmey (punto base) hasta el Km 206+480 – Cruce Pativilca (inicio de concesión).

Como último punto, el Usuario solicita el reintegro de los gastos por el uso de una grúa particular y una indemnización por las horas de trabajo perdidas; no obstante, no adjunta al Reclamo ningún documento como prueba fehaciente de lo afirmado.

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.



**Autopista
del Norte**

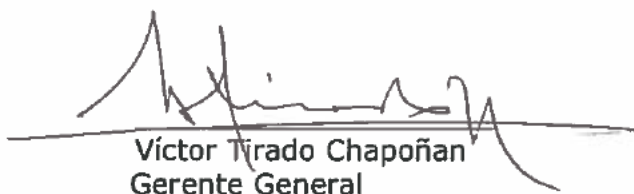
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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,



Víctor Tirado Chapoñán
Gerente General

vts



**Autopista
del Norte**

Concesión de los tramos viales de Red Vial N° 04
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry - Empalme R/V N



06

LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000106

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C.

R.U.C. 20520929658

Fecha: 21 / 11 / 2019
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: Jose' Miguel Blanco Rojo

Razón Social: MACALAB SAC

Doc. de Identidad: CE 000261133

Dirección: Av. Dos de Mayo 1799
dpto 1002, San Isidro - Lima

Correo Electrónico: jmblanco1983@yahoo.com

Teléfono: 997315692

Representante Legal: Jose' Miguel Blanco Rojo
(Apoderado)

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: Desde las 08:00 horas del día 21/11/2019 hasta las 13:00
he estado averiado en la berma lateral de la Autopista del Norte,
a la altura aproximada del Km 260, y a unos escasos 300m del
poste de SOS n°29. Durante todo ese tiempo no he tenido
asistencia por parte de "Autopista del Norte". Se da la circunstancia
que no funciona el poste de SOS n°29. El servicio de la autopista
me ha visto averiado y no ha parado. Al final yo me
he tenido que gestionar una grua para salir de la autopista
con el consiguiente gasto económico y de horas de trabajo perdidas.
Pido: que me paguen la factura de la grua (S/.1600+iva) y una
indemnización por las horas perdidas de 2000 soles.
Siendo ahora las 14:10 del 21/11/2019 en dpeaje
de la Fortaleza de Paramonga

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

_____/_____/_____
DÍA MES AÑO