



Miraflores, 29 de marzo de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-011

Señores:

Servia Piura S.A.

Mz. O, Lt. 8, Cooperativa Uranamarca, San Juan de Miraflores - Lima

thiakia1977@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000106 – Peaje Huarmey de fecha 07.03.2021

I. VISTOS

Con fecha 07 de marzo de 2021, el señor Luis Alberto Bobadilla Sánchez, identificado con DNI N° 10647454, actuando en representación de la empresa Servia Piura S.A. (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 Huarmey (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Mi llanta trasera se reventó saliendo de Casma. Solicité apoyo ya que mi auto quedó en medio de la pista, en todo momento me pusieron trabas no me ayudaron, mi vida estuvo expuesta a accidente o robo yo tuve que cambiar solo mi llanta en medio del desierto.

Asimismo, el Usuario solicita:

"Sancionar a Autopista del Norte por dejar al abandono un usuario, lo cual pudo haber traído pérdida de vida o robo"

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

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

aunor.pe

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.

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 y N° 009-2021-SA hasta el día 06 de setiembre de 2021.

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 y N° 036-2021-PCM hasta el 31 de marzo 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 Luis Alberto Bobadilla Sánchez (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Servia Piura S.A. (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 relata en el Reclamo que el día 07 de marzo de 2021 no se le brindó el servicio de auxilio vehicular, luego de que su vehículo quedara inmovilizado por problemas mecánicos con una de sus llantas. En ese sentido, solicita la imposición de una sanción a la Concesionaria por un presunto incumplimiento del servicio de auxilio vial.

Al respecto, según la información plasmada en el documento interno y conforme se verifica en el Anexo II sobre los Registros de Llamadas, se evidencia que a las 02:12 horas del día 07 de marzo del 2021 ingresa una llamada a la Central de Atención de Emergencias (CAE), mediante la cual el Usuario solicita el servicio de auxilio vial. En respuesta a dicha solicitud, la operadora en turno de la CAE le solicita que envíe su ubicación al WhatsApp de la CAE, pues el usuario refería que se encontraba a 10 o 15 minutos de Casma. A las 02:15 horas, conforme se aprecia en la información del Anexo III, el Usuario envía su ubicación y a las 02:16 horas el operador de la CAE le devuelve la llamada al Usuario, informándole que se le enviará la grúa para realizar el remolque, previa evaluación de la situación presentada. Seguidamente, conforme a la documentación que se verifica en el Anexo VI, a las 02:20 horas el operador de la CAE llama al operario de grúa liviana para realizar el servicio; desplazándose la unidad de AUNOR hacia la ubicación del Usuario. Sin embargo, a las 02:28 horas, el Usuario se comunica con el operador de la CAE para cancelar el Servicio, pues indicó que había solucionado su problema.

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

Ahora bien, en referencia al servicio de auxilio vehicular debemos hacer mención del literal d) de la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión, que dispone a la letra lo siguiente:

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

[...]

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."

En relación a esta disposición, se puede apreciar en los hechos detallados y en el Anexo IV que en todo momento el personal de la Concesionaria brindó respuesta a la solicitud del Usuario y actuó conforme a lo regulado por el Contrato de Concesión y la normativa vinculante.

Adicionalmente, en el numeral 9.5 de la Sección 4 del Anexo I – Índices de Serviciabilidad del Contrato de Concesión, se establece que "en el caso de traslado de personas y vehículos, la CONCESIONARIA cumplirá con las obligaciones contenidas en el Contrato de Concesión dentro de los sesenta (60) minutos de haber sido reportada la emergencia o accidente".

Cabe señalar que el tiempo de respuesta para la atención del servicio de auxilio vial requerido por el Usuario se computó desde la hora de registro de su llamada, esto es, desde las 02:12 horas. En ese sentido, el personal cumplió con el tiempo de respuesta estipulado en el Contrato de Concesión ya que se solicitó el servicio de operador de grúa liviana las 02:20 horas, siendo su hora de llegada a la ubicación del Usuario a las 02:35 horas, conforme se verifica en el Anexo V. De acuerdo con lo indicado, y según lo consignado en los Anexos que forman parte integrante del presente documento, debemos indicar que La Concesionaria cumplió con la atención requerida dentro de los plazos establecidos.

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 el 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.



Autopista del Norte

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

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

aunor.pe

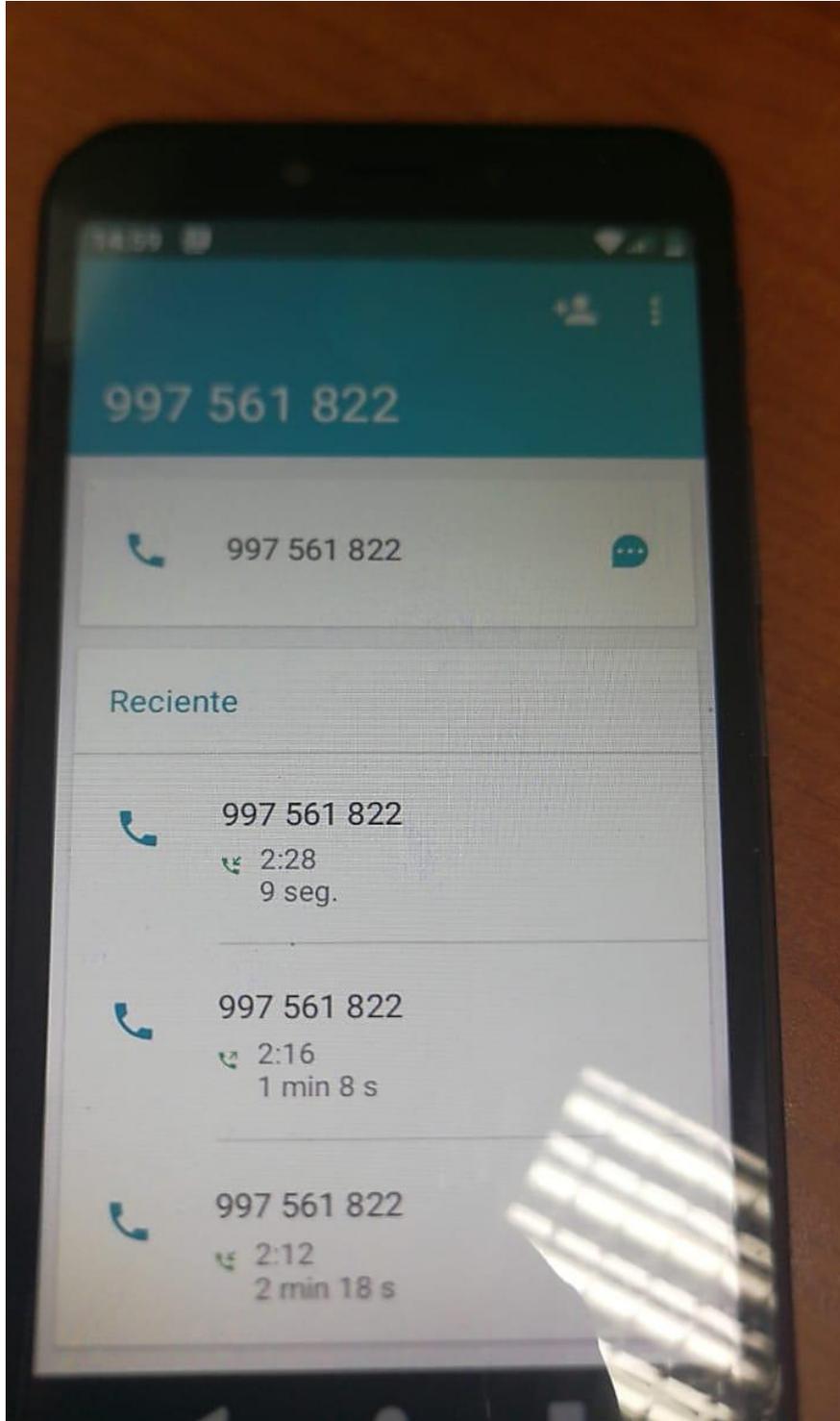
Anexo I: Hoja bitácora de la CAE asistencia nula

Autopista del Norte																					
HOJA DE INCIDENCIAS DE LA CAE																					
COORDO	OPERADOR	TURNO	FICHA	HORA REPORTADA	TIPO DE EVENTO	KM + P.	CLIMA	SENTIDO	UBICACIÓN	MEDIO DE COMUNICACIÓN	TIPO DE CARGA O RUTA	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	USUARIO	EDAD DNI	NUMERO CELULAR	TIPO DE VEHICULO Y PLACA	MARCA COLOR	AÑO DE FABRICACIÓN	RECURSOS	HORA DE LLAMADA	HORA DE LLEGADA
CE-21-0836	Youbthza Jara	I- Día	6-Mar	19:09	Auxilio médico	299+000	Cielo Despejado	N-S	Berna	RPC Usuario	-	Crisis Abdominal	Jimmy Villanueva	45	-	Camioneta H1M-345	- Rojo	-	A-2	19:09	19:43
CE-21-0837	Betsi Arroyo	II- Noche	6-Mar	20:59	Auxilio vial	321+000	Cielo Cubierto	S-N	Berna	RPC Usuario	Lima Trujillo	Falla en el motor	Miguel Vásquez Espinoza	47	947096072	Camioneta B6J-476	JCCP Plata	2005	GL-1	20:59	21:23
CE-21-0838	Betsi Arroyo	II- Noche	6-Mar	22:26	Auxilio vial	270+000	Cielo Cubierto	N-S	Berna	RPC Usuario	Huarmey Huacho	Recalentamiento de motor	Adolfo Yvan Vega Trinidad	36	910904541	Auto T3B-638	Volkswagen Negro	2016	GL-1	22:26	22:52
CE-21-0839	Betsi Arroyo	II- Noche	7-Mar	00:15	Auxilio vial	482+100	Cielo Cubierto	S-N	Berna	RPC Usuario	Lima Chao	Neumático desinflado o reventado	Cesar Eduardo Zavaleta Sánchez	33	942118392	Camioneta TOC-895	Toyota Gris	2019	GL-3	00:15	00:50
CE-21-0840	Betsi Arroyo	II- Noche	7-Mar	01:40	Auxilio médico	314+000	Cielo Cubierto	S-N	Berna	Jefe de Plaza	Lima Chimbote	Reacción alérgica	Rosa Estela Barceno	33	-	Bus D5N-559	Scania Verde	-	A-2	01:40	01:54
CE-21-0841	Betsi Arroyo	II- Noche	7-Mar	02:24	Asistencia Nula	360+000	Cielo Cubierto	N-S	-	RPC Usuario	-	Usuario no quiso el servicio	-	-	997561822	Auto D2Q-420	- Negro	-	GL-2	02:24	02:35
CE-21-0842	Betsi Arroyo	II- Noche	7-Mar	02:37	Auxilio vial	458+000	Cielo Cubierto	S-N	Berna	RPC Usuario	Lima Trujillo	Recalentamiento de motor	Edyl Delgado Tello	33	00008467	Auto ACU-674	Toyota Negro	2014	GL-2	02:37	03:10
CE-21-0843	Youbthza Jara	I- Día	7-Mar	16:59	Accidente de tránsito	207+000	Cielo Despejado	S-N	Vía y Berna	RPC Usuario	Huaraal Chiclayo	Volcadura	David Trujillo Romero	48	943981082	Camión AWH-940	Isuzu Amarillo	2017	A-2	16:59	17:51
CE-21-0844	Youbthza Jara	I- Día	7-Mar	17:25	Accidente de tránsito	337+700	Cielo Cubierto	N-S	Mediana	RPC Usuario	NP NP	Despiste	Pedro Aquiles Díaz Pérez	-	-	Camioneta AXI 760	Renault Negro	-	GL-1	17:25	18:25
CE-21-0845	Betsi Arroyo	II- Noche	7-Mar	22:30	Auxilio vial	314+000	Cielo Cubierto	N-S	Berna	RPC Usuario	Chimbote Huarmey	Falta de combustible	José Capurro Abarla	32	945439504	Camioneta B7Y-387	Suzuki Blanco	-	GL-1	22:30	22:50
CE-21-0846	Betsi Arroyo	II- Noche	8-Mar	00:39	Auxilio vial	383+000	Cielo Cubierto	N-S	Berna	RPC Usuario	Chimbote	Falla eléctrica	Daniel Trujillo Rosalco	38	945299311	Auto	Toyota	-	GL-2	00:39	01:14



**Autopista
del Norte**

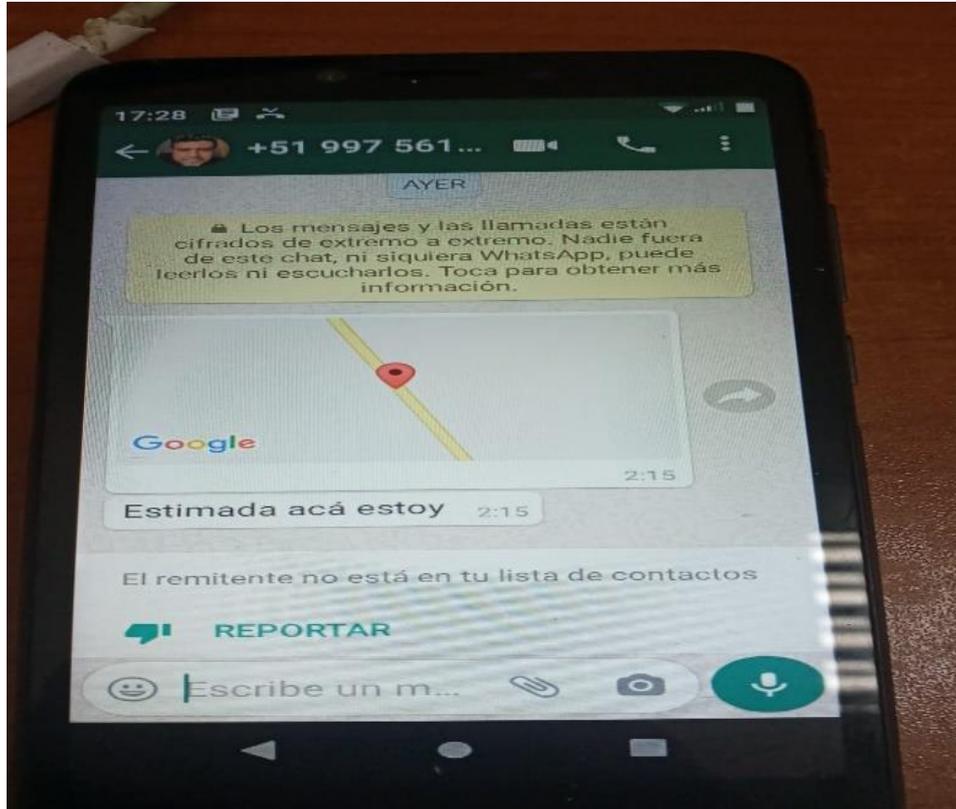
Anexo II: Registro de llamadas entrantes y salientes usuario



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

aunor.pe

Anexo III: Ubicación de usuario GPS





Anexo IV: Descargo operador CAE

Siendo las 2:12 horas aproximadamente del domingo 7, me encontraba de turno II, recibo la llamada del número 997561822 identificándose el sr. Luis Bobadilla solicitando el servicio de auxilio vial, el señor no sabía donde se encontraba como referencia indicaba que había salido de la ciudad de Casma aproximadamente unos 10 o 15 minutos, se le pide enviar su ubicación al número de WhatsApp 987947810, el señor nos envía su ubicación a las 2:15, se le devuelve la llamada a las 2:16 para indicarle que según su ubicación el señor se encontraba en el km 360 aproximadamente, se le explica al señor como es que funciona nuestro servicio ya que el indicaba que la falla de su vehículo era por neumático, le indique que le enviaremos la grúa para remolcarlo y llevarlo a la estación de servicios mas cercana, el señor acepta se le indica el tiempo estimado la cual tenía que esperar a la grúa, a las 2:20 me comunico con el operador de turno el señor Cesar Simon para indicarle que se dirija al km 360 para realizar un servicio, la grúa sale de su punto y a las 2:28 el señor Luis Bobadilla me llama indicando que cancela el servicio de la grúa que ya había recibido ayuda, seguido se cancela el servicio de la grúa y se envía al operador de turno el señor Cesar Simon al km 458 porque teníamos un servicio a la espera.

A las 3:41 el jefe de plaza de la unidad de peaje de Culebras km 314 la señora Leslie Rurush quien se encontraba de turno llama a la CAE indicando que el usuario reclamaba el servicio de la grúa indicando así que había solicitado el servicio y no se lo habíamos dado, le explico al jefe de plaza como es que habían pasado las cosas, y le volvió a explicar al señor, a lo que el señor Luis Bobadilla responde que el solo quería el cambio de su neumático y que tenía el en su vehículo todas sus herramientas, solo que como el paga su peaje quería que vayamos a auxiliarlo porque no sabía donde se encontraba, y al ver que íbamos a demorar y él quería moverse del lugar para llegar rápido a su destino, el mismo cambio el neumático de su vehículo y siguió su camino.

Es todo en cuanto tengo que informar.

Betsi Arroyo S.

DNI 73020202

Operador CAE

Anexo V: Parte de servicio del operador grúa liviana

Autopista del Norte		PARTE DE AUXILIO VIAL DE GRÚA		ADN-DOP-FORM-23	
				Revisión: 01	
Nº 002799					
DATOS GENERALES					
Chofer de grúa: <i>SIMON PASQUIN CESA</i>			Placa de la unidad: <i>BAK 879</i>		
Fecha	<i>07-07-21</i>	Hora de salida	<i>02:24</i>	Lugar de salida de base	<i>418+800</i>
Kilometro	<i>360</i>	Hora de llegada	<i>02:35</i>	Lugar de llegada a base	<i>418+800</i>
Sentido	<i>-</i>	Hora de término	<i>-</i>	Kilometraje inicial	<i>114771</i>
Lado	<i>-</i>	Hora de base	<i>02:35</i>	Kilometraje final	<i>114772</i>
Reporte N°		<i>158</i>			
Código CE		<i>0841</i>			
Tramo: <input type="checkbox"/> Pativilca-Huarmey <input type="checkbox"/> Huarmey-Casma <input type="checkbox"/> Casma-Chimbote <input type="checkbox"/> Chimbote-Santa <input type="checkbox"/> Santa-Chao <input type="checkbox"/> Chao-Viri <input type="checkbox"/> Viri-Puerto Salaverry <input type="checkbox"/> Puerto Salaverry-Emp R01N					
CAUSAS DEL DESPERFECTO:					
Accidente de tránsito	<input type="checkbox"/>	Falla mecánica	<input type="checkbox"/>	Falla en la bomba de agua	<input type="checkbox"/>
Falla en el motor	<input type="checkbox"/>	Falla en la caja de cambios	<input type="checkbox"/>	Falla de combustible	<input type="checkbox"/>
Recalentamiento de motor	<input type="checkbox"/>	Falla en el cardán	<input type="checkbox"/>	Neumático desinflado	<input type="checkbox"/>
Falla en la bomba de inyección	<input type="checkbox"/>	Falla en el arrancador	<input type="checkbox"/>	Atollado en la arena	<input type="checkbox"/>
Falla eléctrica	<input type="checkbox"/>	Falla en la dirección	<input type="checkbox"/>	Sopio empaquetadura	<input type="checkbox"/>
Batería baja	<input type="checkbox"/>	Falla en el radiador	<input type="checkbox"/>	Otros: _____	<input type="checkbox"/>
IDENTIFICACIÓN DEL VEHICULO:					
Tipo	<i>-</i>	Marca	<i>-</i>	Color	<i>-</i>
Empresa	<i>-</i>				
ACCIÓN EJECUTADA: <i>X ASISTENCIA NULA</i>					
PARA SER LLENADO POR EL USUARIO					
Identificación del usuario			Relación del usuario con el vehículo:		
Nombres y apellidos			<i>-</i>		
Documento de identidad			Teléfono (Obligatorio)		
Lugar de procedencia			Destino		
¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO? Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>					
DECLARACIÓN DEL USUARIO					
* Declaro haber recibido el servicio brindado por Autopista del Norte S.A.C.					
Observaciones: <i>X EL USUARIO SE COMUNICÓ CON LA CENTRAL QUE YA NO QUERÍA EL SERVICIO SE LLEGO HASTA EL KM 418</i>					
FIRMA DEL USUARIO			FIRMA DEL CHOFER DE GRÚA		
<i>-</i>			<i>[Firma]</i>		
IMPORTANTE: El servicio de accidentes y auxilios mecánicos es gratuito las 24 horas del día, los 365 días del año, para los usuarios de la carretera Pativilca-Trujillo. De ser necesario, la grúa remolcará el vehículo hasta la estación de servicio más cercana respecto del lugar de la ocurrencia. Las grúas no están autorizadas para salir del tramo Pativilca-Trujillo.					

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



LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje HUARMEY

HOJA DE RECLAMACIÓN: **N° 000106**

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 07 / 03 / 2021
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*
 Nombres y Apellidos: Luis ALBERTO BORDABILLA SANDOZ
 Razón Social: PERVA PIRUA S.A.
 Doc. de Identidad: 10647454
 Dirección: H/O Lte 8 Coop. Unanosa S.J.M
 Correo Electrónico: Thiakia1977@gmail.com
 Teléfono: 997561822
 Representante Legal: THIAKIA1977@gmail.com

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: Mi llanta trasera se reventó cuando estaba de camino a casa a las 2 hrs (unos 15km) solicite apoyo ya que ni auto quedo en medio de la pista, en todo momento me pusieron a trabajar no me ayudaron, mi vida estuvo expuesta a accidente o robo y tuve que cambiar solo una llanta en medio del desierto

PEDIDO: Sancionar a autopistas del norte por dejar al abandono un usuario, lo cual pudo haber tenido peligro de vida o robo


 FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

07 / 03 / 21
DÍA MES AÑO


 FIRMA DEL CONCESIONARIO