



**Autopista
del Norte**

CARGO

Miraflores, 05 de febrero de 2020
Resol.Ger.Gen-2020-008

41127650

[Handwritten signature]

05.02.2020

Señor:

Enrique Alberto Millan Tolentino

Mz. A Lote 28 Santa Margarita, Ventanilla, Callao.

enrique25610@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo Nro. 000107 - Peaje Fortaleza de fecha 10.01.2020

I. VISTOS

Con fecha 10 de enero de 2020, el señor Enrique Alberto Millan Tolentino, identificado con DNI N° 41127650 (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° 000107 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

"Siendo las 8:40 p.m. llamé para ser auxiliado y el operador me dijo no podía atenderme para llevarme con dirección a Lima estando yo en el KL 280 y el señor operador me quería regresar a Huarmey.

Mi pedido es que a la atención sea diferente y que asuman el gasto de grúa que gasté."

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. 28 de Julio 150 Piso 4
Miraflores - Lima 18 - 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.

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 detallado elaborado por el área de operaciones, a fin de poder constatar los hechos relatados por el Usuario.

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.

Al respecto, 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° 000107 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje “Fortaleza”, que el Reclamo está referido al servicio de remolque de vehículos averiados que presta 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



Autopista del Norte

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 disconformidad con el servicio de traslado de vehículos averiados. Al respecto, se verifica según lo descrito por el Usuario en su Reclamo y por la información plasmada en el documento interno "2020-INFORME-CAE-009" que a las 20:40 horas del día 10 de enero del 2020 ingresa una llamada a la Central de Atención de Emergencias (CAE), mediante la cual el Usuario comunica que se hallaba varado en el Km. 280 de la Panamericana Norte y solicita ser remolcado hasta la ciudad de Lima. Ante ello, el operador de la CAE le informa que no es posible acceder a su solicitud, brindándole a su vez información detallada de la prestación del servicio de remolque; ofreciéndole como solución a su requerimiento el ser remolcado hasta la estación de servicio más próxima al lugar donde se hallaba; es decir, a la ciudad de Huarmey ubicada en el Km. 297 de la Panamericana Norte, donde podría hallar el auxilio mecánico que resultara pertinente. En respuesta a la negativa de ser llevado a la ciudad de Lima, el Usuario cortó súbitamente la comunicación telefónica y procedió a contratar por cuenta y riesgo una grúa particular a fin de ser remolcado hasta su destino.

En referencia al párrafo precedente, debemos hacer mención al 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."*

De lo estipulado se extiende que el traslado del vehículo averiado se realiza con el fin de que el usuario cuente con personal especializado para dar solución a la falla automotriz en la estación de servicio más cercana al punto del incidente. En consecuencia, se puede afirmar que en todo momento el personal que brindó respuesta a la solicitud del Usuario actuó conforme a lo regulado por el Contrato de Concesión y la normativa vinculante.

Sin perjuicio de lo respuesta dada a este Reclamo, 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**

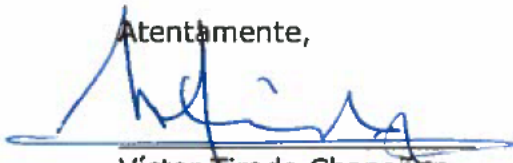
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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 Chaponán
Gerente General

vts



**Autopista
del Norte**

Concesión de los tramos viales de la Red Vial N° 04
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverde - Empalme P.O.M.

07

LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000107

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C.

R.U.C. 20520929658

Fecha: 10 / 01 / 2020
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: enrique Alberto
MILLAN Tolentino

Razón Social : _____

Doc. de Identidad : 41127650

Dirección : MZA LT 28 ASOC

SANTA MARGARITA VENTANILLA

Correo Electrónico : enrique25610@gmail

Teléfono : 925895314

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: Siendo las 8.40 PM LLAME PARA SER
AUXILIADO Y EL OPERADOR ME DIJO QUE NO
PODIA ATENDERME PARA LLEVARME CON
DIRECCION A LIMA ESTANDO YO EN EL K6280
Y EL SEÑOR OPERADOR ME QUERIA REGRESAR A

PEDIDO: HURMEY

M. PEDIDO ES QUE A LA ATENCION SEA
DIFERENTE Y QUE ASUMAN EL GASTO DE
ENLRA QUE GASTE

[Firma]
FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

_____/_____/_____
DÍA MES AÑO