



**Autopista
del Norte**

Miraflores, 07 de setiembre de 2020
Resol.Ger.Gen.2020-040

Señor (a):

Jesús Carlos Beas Aparicio

Calle B Mz. C lote 14 Pro Industrial, San Martín de Porres, Lima.

Jba.impresbe@gmail.com

932032305

Presente. -

Asunto: Reclamo N° 000110 - Peaje Fortaleza de fecha 05.05.2020.

I. VISTOS

Con fecha 05 de mayo de 2020, el señor Jesús Carlos Beas Aparicio, identificado con DNI N° 40769442 (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° 000110 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Habiendo un accidente en lavia a la Altura del Kilometro 240 Aproximadamente a las 2 Am se realizaban varias llamadas de Manera insistente y los servicios de emergencia no atendían, al lapso de 1.30 horas. despues contestaron y prestaron auxilio en total después de 2 horas Por lo cual el servicio que ustedes prestan no es oportuno, un herido dentro del camion lo tuvimos que auxiliar varios usuarios de la via por la falta de su auxilio"

Asimismo, el Usuario solicita:

"NECESITO SABER QUIEN ES EL RESPONSABLE DE LO OCURRIDO PARA PROCEDER DE ACUERDO A LEY"

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.

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 y N° N° 027-2020-SA, hasta el día 06 de diciembre de 2020.

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 y N° 146-2020-PCM hasta el 30 de setiembre de 2020. Por ello, con el objetivo aplicar medidas que coadyuven a evitar la propagación del virus COVID-19 y en pos 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



Autopista del Norte

reclamación- a fin de realizar dicha diligencia con nulo contacto físico con el Usuario.

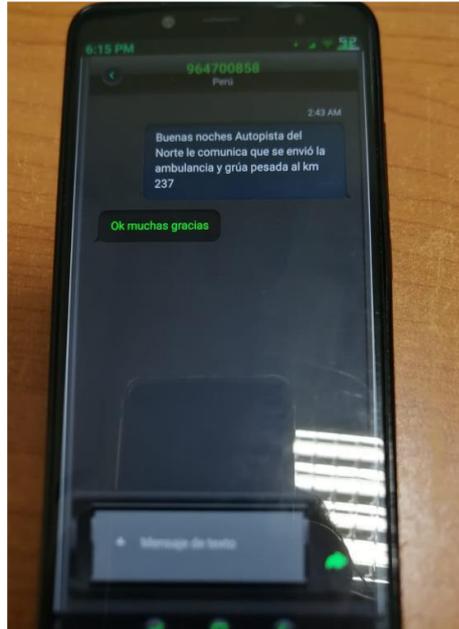
En el artículo 37 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 9 del Reglamento Interno se exponen los requisitos para la admisión de los reclamos. De otro lado, en el artículo 33 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 3 del Reglamento Interno se establecen las materias sobre las cuales los usuarios pueden 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.

En relación con 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. De otro lado, se observa de la revisión de la hoja de reclamación N° 000110 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza, que el Reclamo está referido al servicio de ambulancia que brinda el Concesionario. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario correspondería 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, tal cual el Usuario lo identifica y marca en la hoja de reclamación. Por tales motivos, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario señala que su pedido de servicio de ambulancia se atendió con una demora de dos (2) horas. Asimismo, el Usuario relata en su Reclamo que a las 2:00 horas del día 05 de mayo de 2020 hubo un accidente vehicular y, en consecuencia, se realizaron varias llamadas a la Central de Atención de Emergencias (CAE), sin lograr concretarse una comunicación. Al respecto, conforme a los documentos internos "2020-INFORME-CAE-031" y "2020-INFORME-SIS-046", en el registro de llamadas recibidas de la CAE solo consta una llamada recibida a las 2:38 horas, la cual tuvo una duración de 1 minuto con 39 segundos y fue realizada con un número de teléfono distinto al consignado por el Usuario en la ficha de reclamación, en ella se reportó un accidente vehicular en el Km. 237 de la carretera Panamericana Norte y se solicitó el servicio de ambulancia. Ante ello, el operador en turno de la CAE procedió diligentemente a derivar una ambulancia y una grúa pesada a la ubicación indicada, hecho que se comunicó minutos después – a las 2:43 horas – vía mensaje de texto al número que solicitó el servicio, tal cual consta en la siguiente imagen:



**Autopista
del Norte**



Posteriormente, a las 3:38 horas, llegó la ambulancia al lugar del incidente, se procedió con la atención inmediata del herido y luego fue trasladado al hospital de Barranca, conforme se verifica en el documento "Parte de Servicio de Ambulancia N° 000259" (que se adjunta a la presente resolución como ANEXO ÚNICO).

En consecuencia, se puede afirmar que en todo momento el personal que atendió la solicitud del servicio de ambulancia registrado a las 2:38 horas del día 05 de mayo de 2020 brindó un servicio célere y oportuno conforme a los estándares regulados por el Contrato de Concesión.

Sin perjuicio de la resolución del 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.

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.



Autopista del Norte

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



ANEXO 1

Opecar		PARTE DE SERVICIO DE AMBULANCIA Nº 000259			OC-CAE-R-004	
					Versión: 01	
DATOS GENERALES						
Fecha	05/05/20	Hora de salida	02:40	Lugar de salida a base	53394	Reporte N°
Kilómetro	235	Hora de llegada	03:38 h	Lugar de llegada a base	53595	093
Sentido	N-S	Hora de término	05:05 h	Médico	Dr. Meléndez	Código CE
Lado	Derecho	Hora de base	06:08 hr	Paramédico	Lic. Muñoz	
Tramo						
<input checked="" 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-Virú		<input type="checkbox"/> Virú-Puerto Salaverry		<input type="checkbox"/> Pto.Salaverry-Emp.R01N
OCURRENCIA						
Accidente de tránsito <input checked="" type="checkbox"/>		Dolencia <input type="checkbox"/>		Enfermedad <input type="checkbox"/>		Otro..... <input type="checkbox"/>
DIAGNÓSTICO: fractura en muñeca derecha.						
Identificación del vehículo						
Tipo	Camión	Marca	Merced. Ben.	Color	Blanco	Placa
Empresa						
ACCIÓN EJECUTADA						
Curación	<input checked="" type="checkbox"/>	Traslado	<input checked="" type="checkbox"/>	Centro de Salud: Hospital Barranca.		
Aplicación	<input type="checkbox"/>	Tipo de aplicación: Curación de heridas e inmovilización de miembro superior derecho.				
Identificación del paciente atendido						
Nombres y apellidos					Edad	
Victor Reyes Moranda					38 años	
Tipo de paciente					41680477	
Usuario	<input type="checkbox"/>	Trabajador de la empresa	<input type="checkbox"/>	Poblador	<input type="checkbox"/>	Otro..... <input type="checkbox"/>
¿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.						
COMENTARIOS O SUGERENCIAS DEL USUARIO						
Observaciones:						
FIRMA DEL USUARIO O PERSONA ACOMPAÑANTE			FIRMA DEL MÉDICO		Oswaldo Christian Meléndez Rodríguez Médico Cirujano C.M.P. 68399	
No se encontraba en condiciones						
IMPORTANTE: El servicio de atención de emergencia es gratuito las 24 horas del día y los 365 días del año, para los usuarios de la carretera Pativilca-Puerto Salaverry. De ser necesario, la ambulancia trasladará al paciente al centro de salud más cercano.						
El servicio de atención de emergencia y/o traslado no incluye los costos de atención en el centro de salud.						



**Autopista
del Norte**

Concesión de los tramos viales de Red MaHCN 10
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry



LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000110

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 05 / 05 / 2020
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombre y Apellidos: JESUS CARLOS BEAS
ABADICIO
Razón Social: IMPRESBE SAC
Doc. de Identidad: 40769442
Dirección: Calle B MZ. Clote 14
Pro Industrial - S.M.P.
Correo Electrónico: jba.impresbe@gmail.com
Teléfono: 932032305
Representante Legal: Marino BEAS
GIRALDO.

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: Habiendo un accidente en lavia a la altura del kilometro 240 aproximadamente a las 2 AM se realizaban varias llamadas de manera insistente y los servicios de emergencia no atendian, al lapso de 1.30 horas despues contestaron y prestaron auxilio en total despues de 2 horas por lo cual el servicio que ustedes prestan no es oportuno, un herido dentro del camion lo pedimos que auxiliar varios usuarios de la via por la falta de su Auxilio.

PEDIDO: NECESITO SABER QUIEN ES EL RESPONSABLE DE LO OCURRIDO PARA PROCEDER DE ACUERDO A LEY

FIRMA DEL USUARIO

OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

05 / 05 / 20
DÍA MES AÑO