

San Isidro, 16 de agosto de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-031

Señores

EMPRESA DE TRANSPORTES 4VILLANUEVAS S.A.C

Av. Tomás Valle 576, Urb. El Trebol - Los Olivos, Lima

anthonyvillanueva@gmail.com

Asunto: Reclamo N° WFOR202108020032 – de fecha 02.08.2021

I. VISTOS

Con fecha 02 de agosto del 2021, el señor Anthony Joel Villanueva Cano, actuando en representación de Empresa de Transportes 4Villanuevas S.A.C, con RUC N° 20602490859 (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario"), a través de la página web, el cual quedó asentado bajo la ficha N° WFOR202108020032 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"mi vehículo de 10 toneladas cargado y en peligro, llamo al número de celular 987 947 810 y una señorita me dice que va a mandar una grúa en una hora y que solo jalará al camión a un costado de la vía porque ellos no auxilian a camiones con carga"

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 Transportes y Comunicaciones – MTC (en adelante, el "Concedente").

Av. República de Colombia 791, Piso 902, Oficina 901.
San Isidro - Lima - Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe

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, N° 036-2021-PCM, N° 076-2021-PCM, N° 105-2021-PCM, N° 123-2021-PCM y N° 131-2021 hasta el 31 de agosto 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 Anthony Joel Villanueva Cano (persona natural) formula el Reclamo en representación de Empresa de Transportes 4Villanuevas S.A.C (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 detalla que el día 02 de agosto del 2021 su vehículo sufrió una falla mecánica; por lo que, solicitó el servicio de grúa al Concesionario, obteniendo como respuesta que el servicio llegaría en una hora desde la recepción de llamada y que su vehículo solo sería trasladado al lado de la vía, pues se le indicó que el Concesionario no auxilia camiones con carga.

Al respecto, y con la finalidad de contar con la información certera del caso, procedimos a escuchar los audios de la llamada realizada al número de la Central de Atención de Emergencias del Concesionario, transcritos en el **Anexo I** y pudimos verificar que el operador de turno indicó al Usuario que, al tratarse de un camión con carga, el operario de la grúa evaluaría *in situ* la posibilidad de traslado al lugar seguro más cercano, pues efectuar la maniobra de remolque dependía de la estabilidad de la carga y la falla mecánica que había sufrido su vehículo. En ese sentido, tal como se puede observar de la transcripción de la llamada, no hubo una negación de la posibilidad de trasladar su vehículo a una zona segura, pues se explicó que dicho traslado dependería de los factores antes mencionados.

Ahora bien, es preciso indicar que cuando el operario de la grúa llegó al lugar del incidente, dentro del plazo y de conformidad con el artículo 9.5 de la Sección 4 del Anexo I del Contrato de Concesión (**Anexo II**), verificó que el servicio de auxilio vial sí podía ser efectuado de acuerdo a lo solicitado por el Usuario; por lo que, procedió a trasladar el vehículo desde el Km 264 (zona donde ocurrió el desperfecto mecánico) hasta el Km. 221. Cabe mencionar que, al culminar el traslado del vehículo, el Usuario calificó el servicio realizado como "Muy Bueno", tal y como se aprecia en el Parte de Auxilio Vial y Encuesta de Satisfacción del Usuario consignada como **Anexo III**. De acuerdo a lo indicado, podemos señalar que el servicio de auxilio vial se brindó sin ningún inconveniente, dentro del marco de nuestras obligaciones y a total satisfacción del Usuario.

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 la Concesionaria por ley y por el Contrato de Concesión.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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



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,

Rafael Moya Reina
Gerente General

Anexo I: Conversación telefónica

CONVERSACIÓN TELEFÓNICA:

OPERADOR CAE: "Central de Atención de Emergencias, buenas noches..."

USUARIO: "Señorita buenas noches me encuentro el km 264 por Gramadal referencia..."

OPERADOR CAE: "...La unidad se encuentra cargada?"

USUARIO: "Si Señorita"

OPERADOR CAE: "Y cuanto tiene de carga?"

USUARIO: "...El camión es de 10 TM, pero tendrá 8TM más o menos..."

OPERADOR CAE: "... En ese caso, el operador debe evaluar el traslado, por temas de estabilidad de carga, pero en nuestra experiencia un traslado de 8 a 10 TM es viable, espere por favor..."

USUARIO: "...Ya señorita, gracias"

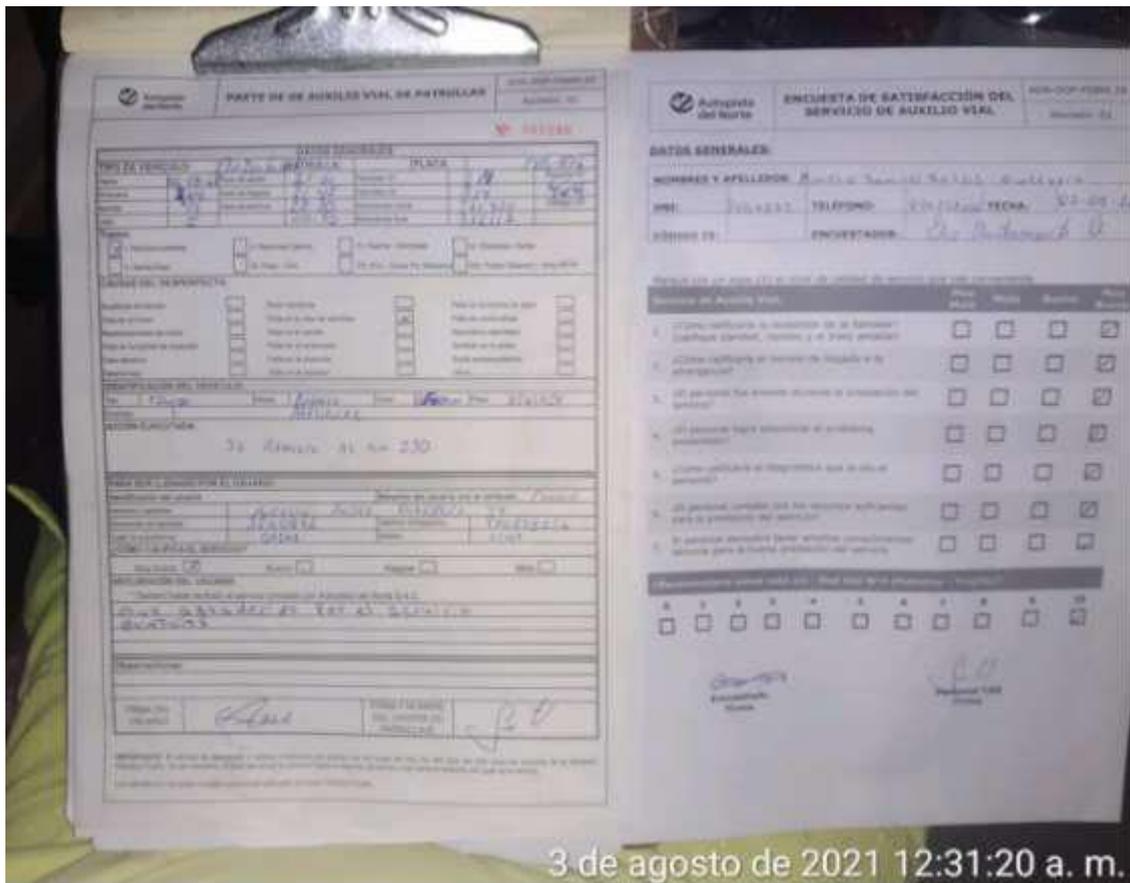
Anexo II: Detalles del evento

DETALLES DEL EVENTO:

TIEMPOS DE ATENCIÓN	
HORA DE LLAMADA	20:21
INICIO DE LA ATENCIÓN	21:16
FIN DE LA ATENCIÓN	23:30
TIEMPO DE LLEGADA AL AUXILIO	55'
TIEMPO DE LA ATENCIÓN	02h14'

INFORMACIÓN DEL EVENTO	
TIPO DE FALLA	FALLA EN LA CAJA DE CAMBIOS
TIPO DE VEHICULO	CAMION
ESTADO DE CARGA	CARGADO
PESO BRUTO (tara + carga)	APROX 15 TM
MARCA DEL VEHICULO	FOTON
PLACA DEL VEHICULO	DJU 859
COLOR DEL VEHICULO	BLANCO/ROJO
CONDUCTOR	AURELIO ROJAS GUERRERO
DNI	32110872
TELEFONO	970878056
LUGAR DE LA FALLA	KM 264
LUGAR DE FIN DE LA MOVILIZACIÓN	KM 221

Anexo III: Parte de auxilio vial y encuesta de satisfacción



The image shows two forms on a clipboard. The left form is titled 'PARTE DE AYUDA VIAL DE PATRIARCAS' and contains various fields for accident details, including vehicle information, driver details, and a section for 'CAUSAS DEL SINISTRO'. The right form is titled 'ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE AUXILIO VIAL' and includes a 'DATOS GENERALES' section with fields for name, phone, and date. Below this is a table for rating the service, with columns for 'Muy mala', 'Mala', 'Regular', 'Buena', and 'Muy buena'. The table contains seven rows of questions, each with five checkboxes corresponding to the rating scale. At the bottom of the right form, there are two signature lines with handwritten signatures and dates.

3 de agosto de 2021 12:31:20 a. m.

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	anthony joel villanueva cano	Ficha Número: WFOR202108020032
Razón Social:	empresa de transportes 4villanuevas s.a.c	
Doc. Identidad:	20602490859	Fecha: 02/08/2021 - 20:39
Dirección:	av. tomas valle 576b urb. el trebol - los olivos	
Correo Electrónico:	anthonnyvillanueva@gmail .com	
Reclamo o Sugerencia: mi vehiculo de 10 toneladas cargado y en peligro y llamo al numero de celular 987 947 810 y una señorita me dice que va a mandar una grua en una hora y que solo jalara al camion a un costado de la via porque ellos no auxilian a camiones con carga		
Resolución		