

Miraflores, 26 de marzo de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-012

Señor:

Arturo Ríos Villanueva

Jirón Belén N° 636, San Martín de Porres, Lima, Perú.

ariosvillanueva@yahoo.com.mx

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WHUA202103150012 de fecha 15.03.2021

I. VISTOS

Con fecha 15 de marzo de 2021, el señor Arturo Ríos Villanueva, identificado con DNI N° 32907900 (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 bajo la ficha N° WHUA202103150012 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Saludos. El sábado 13 de este mes de marzo - 2021 pasé por esa ruta entre 11:00 y 12:00. Mi placa PBHA 376 se desprendió de su lugar. No me di cuenta hasta llegar Lima. Por favor, quisiera que me informaran si la encuentran. Les agradezco de antemano sus servicios."

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

De acuerdo con la normativa antes citada, podemos apreciar que lo requerido por el Usuario corresponde a una solicitud y no a un Reclamo propiamente dicho, pues consulta si hemos encontrado la placa de su vehículo extraviada el día 13 de marzo del 2021 durante su paso por la Red Vial 4. Sin perjuicio de lo antes indicado, cumplimos con informar que, luego de las verificaciones

realizadas, confirmamos que no hemos encontrado la placa que el Usuario indica y que, al tratarse de una solicitud, el Reclamo devendría en improcedente.

No obstante, a la respuesta brindada por esta vía, es importante mencionar que la Concesionaria tiene a disposición de los Usuarios servicios como la Central de Atención de Emergencias las 24 horas del día, postes de comunicación de emergencia SOS cada 10 km., ambulancias de atención, auxilio mecánico y remolque; entre otros, con el fin de que los Usuarios puedan manifestar sus solicitudes o requerimientos de atención de emergencias.

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

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** 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

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	Arturo Ríos Villanueva	Ficha Número:
Razón Social:	Arturo Ríos Villanueva	WHUA202103150012
Doc. Identidad:	32907900	Fecha:
Dirección:	Jr Belén 636 San Martín de Porres - Lima	15/03/2021 - 09:46
Correo Electrónico:	ariosvillanueva@yahoo.com.mx	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>Saludos. El sábado 13 de este mes de marzo - 2021 pasé por esa ruta entre 11:00 y 12:00. Mi placa pBHA 376 se desprendió de su lugar. No me di cuenta hasta llegar Lima. Por favor quisiera que me informaran si la encuentran. Les agradezco de antemano sus servicios.</p>		