

Miraflores, 09 de octubre de 2020
Resol.Ger.Gen.2020-057

Señor
Robert William Chávez Rodríguez
Bellamar Mz. K2 Lote 16 Nuevo Chimbote
944335425
robert-aries@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WOTR202009020037 de fecha 02.09.2020.

I. VISTOS

Con fecha 02 de setiembre de 2020, el señor Robert William Chávez Rodríguez, identificado con DNI N° 32954667 (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° WOTR202009020037 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Solicité el auxilio vial al número que figura en la boleta electrónica (BO57-00643683 tlf 043604014) debido a una falla mecánica en mi camioneta de placa D7G218 encontrándome en el kilómetro 246 de la panamericana norte , la llamada la realicé a 10:49 , siendo las 12:41el auxilio no llega, pésimo"

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”).

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, N° 146-2020-PCM y N° 156-2020-PCM hasta el 31 de octubre de 2020. Por ello, con el objetivo de 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 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 ficha de reclamación N° WOTR202009020037, que el Reclamo está referido al servicio de traslado de vehículos averiados 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. Por tales motivos, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario relata en su Reclamo que el día 02 de setiembre de 2020 solicitó el servicio de grúa a las 10:49 a.m. luego de que su vehículo de placa D7G-218 sufriera una falla mecánica y que hasta las 12:41 p.m. -hora aproximada de asentado el Reclamo- el servicio de grúa no se había efectuado. Al respecto, según la información plasmada en el documento interno "2020-INFORME-CAE-056" y conforme se verifica en la *Imagen 1*, se evidencia que a las 11:02 horas del día 09 de setiembre del 2020 ingresa una llamada a la Central de Atención de Emergencias (CAE), mediante la cual el Usuario indicó que se hallaba varado en el Km. 249 de la Panamericana Norte y solicitó ser remolcado hasta la ciudad de Lima.

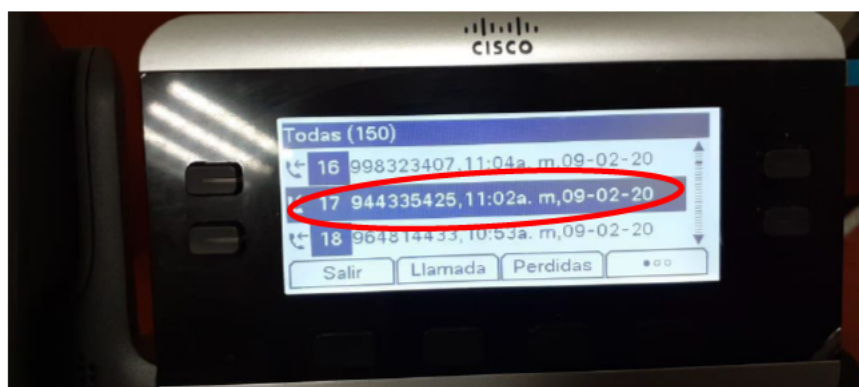


Imagen 1

En respuesta a la solicitud del Usuario, la operadora en turno de la CAE le informó que no era posible acceder a su solicitud en ese extremo, dado que el traslado del vehículo averiado se realiza con el fin de que el usuario puede llegar a la estación de servicio más cercana para recibir asistencia mecánica;



Autopista del Norte

es decir, el óvalo Paramonga ubicado en el Km. 207+500 de la Panamericana Norte. Asimismo, la operadora le comunicó que la grúa que sería derivada para prestarle el servicio de auxilio vial ya se encontraba en camino a atender un accidente vehicular en el Km. 233 de la Panamericana Norte y que una vez culminado dicho servicio la referida unidad de auxilio vial se acercaría al lugar desde donde el Usuario había realizado la llamada para brindarle el servicio de remolque hasta el óvalo Paramonga, lo cual fue aceptado por el Usuario.

En referencia al servicio de auxilio vehicular 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."

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, el CONCESIONARIO 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 desde, desde las 11:02 am, conforme se aprecia en la Imagen 1.

Posteriormente, luego de que la unidad de auxilio vial (grúa liviana) culminara de atender el accidente del Km. 233 de la Panamericana Norte, esta se dirigió con celeridad hacia el Km. 249 de la Panamericana Norte, tal como el Usuario había solicitado. No obstante, el operador de la grúa se percató de la presencia del Usuario y de su vehículo en el Km. 246 de la Panamericana Norte, acercándose para informarle que le brindaría el servicio solicitado. En dicho encuentro, ocurrido a las 12:54 horas, el Usuario le comunicó al operador de la grúa que ya no requería el servicio de remolque del Concesionario pues había solicitado el servicio de una grúa particular.

De la revisión del Reclamo, se advierte que este fue presentado por el Usuario antes de encontrarse en el Km. 246 de la Panamericana Norte con el operador de la grúa que se dirigía a brindarle el auxilio vehicular, y que fue presentado más de una hora después de haber realizado el requerimiento del servicio (a las 12:41 pm).

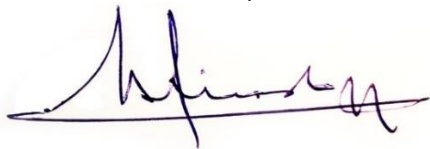
Finalmente, extendemos las disculpas correspondientes por las molestias ocasionadas al Usuario por la demora en la prestación efectiva del servicio

de traslado de vehículos averiados. Asimismo, 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 FUNDADO** el Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Atentamente,



Victor Tirado Ch.
Gerente General

vts

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Robert WilliamChavez Rodríguez	Ficha Número: WOTR202009020037
Razón Social:	Robert William Chávez Rodríguez	
Doc. Identidad:	32954667	Fecha: 02/09/2020 - 12:46
Dirección:	Bellamar Mz-K2. Lt -16 nv Chimbote	
Correo Electrónico:	robert-aries@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia: Solicité el auxilio vial al número que figura en la boleta electrónica (BO57-00643683 tlf 043604014) debido a una falla mecánica en mi camioneta de placa D7G218 encontrándome en el kilómetro 246 de la panamericana norte , la llamada la realicé a 10:49 , siendo las 12:41el auxilio no llega, pésimo		