

San Isidro, 26 de agosto de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-033

Señora:

Diana Rosario Marchena Bordonave

Mz D Lte 10 Urb. Ampliación Horizonte

diana.m.b.0405@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WOTR202108170041 de fecha 17.08.2021

I. VISTOS

Con fecha 17 de agosto de 2021, la señora Diana Rosario Marchena Bordonave identificada con DNI N° 76252761 (en adelante, la "Usuaría") 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° WOTR202108170041 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaría detalla lo siguiente:

"El día 17/080/2021 en el kilómetro 380 cerca de Casma, se malogra mi vehículo por lo que llamo al teléfono del Centro de emergencia comunicándome con Betsy Arroyo pidiendo ayuda para que puedan remolcar mi vehículo a un mecánico, para lo cual me comunica que va a llegar la ayuda en unas horas."

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 de la Usuaría.

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 9, Oficina 902.
San Isidro - Lima - Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe



Autopista del Norte

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 a la Usuaría 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 la Usuaría.

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 la Usuaría 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 y pronunciamiento sobre el fondo de los hechos descritos por la Usuaría.



Autopista del Norte

La Usuaría detalla que el día 17 de agosto de 2021 su vehículo quedó varado en el kilómetro 380 de la Red Vial tras sufrir un desperfecto mecánico; por lo que, solicitó a la Central de Atención de Emergencias del Concesionario (en adelante, la "CAE") que remolquen su vehículo a un taller de mecánica, obteniendo como respuesta que recibiría dicha atención en unas horas.

Antes de detallar el caso en específico, resulta importante mencionar que actualmente el Concesionario cuenta con tres grúas livianas (con capacidad de carga de hasta 8TN -autos y camionetas-) las cuales se encuentran en los puntos base, en los peajes de Huarmey (ubicado en el km 314), Peaje 402+760 (ubicado en el km 402+760) y Peaje de Virú (ubicado en el km 529+500); asimismo, contamos con dos grúas pesadas (con capacidad de carga de hasta 50TN -camiones y buses-) las cuales se encuentran como en los puntos base, en los peajes de Huarmey (ubicado en el km 314), Peaje 402+760 (ubicado en el km 402+760).

Ahora bien, ante el reclamo presentado por la Usuaría, 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 CAE a las 10:15 horas y pudimos verificar que la operadora en turno, Betsy Arroyo, le explicó a la Usuaría que las grúas destinadas a prestar el servicio de auxilio vial se encontraban atendiendo otras emergencias reportadas con anterioridad a su solicitud; razón por la cual, se indicó que la grúa más cercana de placa BAK979 estaría llegando a su ubicación en aproximadamente dos (02) horas, lo cual fue aceptado por la Usuaría. Cabe precisar que la designación de la grúa que prestaría el servicio se basó en el análisis de la operadora de turno, tal como corresponde, quien consideró la distancia y servicios que se encontraban atendiendo todas las grúas cercanas y capacitadas para la atención del vehículo liviano, conducido por la Usuaría.

Posteriormente, a las 11:31 horas la operadora de turno llamó a la Usuaría para comunicarle que la unidad de auxilio vial designada se encontraba lista para atender su solicitud consultándole, además, si podía esperar el tiempo correspondiente para su llegada, a lo cual, la Usuaría respondió de manera afirmativa. No obstante, si bien dicha unidad se dirigió con celeridad hacia la ubicación indicada por la Usuaría, al llegar a las 12:36 horas el operador de la grúa no logró ubicarla ni contactarla; por lo que, se procedió a reportar la no atención del servicio de auxilio vial a la CAE y a atender la siguiente emergencia reportada, conforme se aprecia en el Anexo I.

Ahora bien, en referencia al servicio de auxilio vehicular, debemos hacer mención del 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."



**Autopista
del Norte**

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 la Usuaría se computó desde la hora de registro de su llamada, esto desde, desde las 10:15 horas; por lo cual, correspondía al Concesionario asegurar que la unidad de auxilio vial llegue a la ubicación señalada por la Usuaría antes de las 11:15 horas; no obstante, la grúa de auxilio llegó a la ubicación indicada a las 12:36 horas, ello debido a que todas las unidades de auxilio se encontraban atendiendo otras urgencias reportadas anteriormente.

De acuerdo a lo antes indicado, mediante el presente documento extendemos las disculpas correspondientes a la Usuaría por la demora en la prestación efectiva del servicio, siendo propicia la ocasión para indicar que nos encontramos realizando el análisis respectivo a nivel operacional, a fin de que el incidente de demora no vuelva a repetirse; en ese sentido, si bien lo ocurrido obedece a un evento aislado, dado que la demora acontecida en el presente caso no se ha registrado anteriormente durante el curso del presente año, se están realizando los estudios necesarios para mejorar nuestro servicio en cuanto al número de unidades de atención de urgencias, con al finalidad de garantizar que lo ocurrido se mantenga como un evento excepcional.

Asimismo, reiteramos 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 FUNDADO** El Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Atentamente,

Rafael Moya Reina
Gerente General



**Autopista
del Norte**

Anexo I: Parte de Auxilio Vial

Autopista del Norte		PARTE DE AUXILIO VIAL DE GRÚA		ADN-DOP-FORM-23	
				Revisión: 01	
DATOS GENERALES					
Chofer de grúa: <u>Pedro Castañeda Meléndez</u>		Placa de la unidad: <u>B2K-879</u>			
Fecha: <u>17-08-21</u>	Hora de salida: <u>10-18</u>	Lugar de salida de base: <u>402+760</u>	Reporte N°: <u>612-550</u>		
Kilómetro: <u>411+700</u>	Hora de llegada: <u>10-34</u>	Lugar de llegada a base: <u>402+760</u>			
Estado: <u>2/N</u>	Hora de término: <u>10-04</u>	Kilometraje inicial: <u>140351</u>	Código CE: <u>2904</u>		
Grúa: <u>Don.</u>	Hora de base: <u>11-25</u>	Kilometraje final: <u>140393</u>			
AMOD:					
☐ Pativilca-Huamey	☐ Huamey-Casma	☒ Casma-Chimbote	☐ Chimbote-Santa		
☐ Santa-Chao	☐ Chao-Viñu	☐ Viñu-Puerto Salaverry	☐ Puerto Salaverry-Emp. R01N		
CAUSAS DEL DESPERFECTO:					
☐ Exceder de tránsito	☐ Falla mecánica	☐ Falla en la bomba de agua	☐		
☐ Falla en el motor	☐ Falla en la caja de cambios	☐ Falla de combustible	☒		
☐ Desajuste de motor	☐ Falla en el cardán	☐ Neumático desinflado	☐		
☐ Falla en la bomba de inyección	☐ Falla en el arranque	☐ Atollado en la arena	☐		
☐ Falla eléctrica	☐ Falla en la dirección	☐ Soplo empaquetadura	☐		
☐ Batería baja	☐ Falla en el radiador	☐ Otros	☐		
IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO:					
Tipo: <u>Automóvil (2013)</u>	Marca: <u>TOYOTA</u>	Color: <u>ROJO</u>	Placa: <u>PLM-510</u>		
Empresa: <u>Particular</u>					
ACCIÓN EJECUTADA: <u>Remolcar de vehículo hasta Grúa San Luis Km. 423</u>					
PARA SER LLENADO POR EL USUARIO					
Identificación del usuario:		Relación del usuario con el vehículo: <u>Propietario</u>			
Nombres y apellidos: <u>Jorge Aparicio Dueñas (38)</u>					
Documento de identidad: <u>42209199</u>		Teléfono (Obligatorio): <u>996121240</u>			
Lugar de procedencia: <u>Casma.</u>		Destino: <u>Chimbote.</u>			
¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO?					
Muy bueno ☒		Bueno ☐		Regular ☐	
				Malo ☐	
DECLARACIÓN DEL USUARIO					
Declaro haber recibido el servicio brindado por Autopista del Norte S.A.C.					
Observaciones:					
Firma del Usuario:		Firma del Chofer de Grúa:			
Firma del Usuario		Firma del Chofer de Grúa			
NOTA: El servicio de accidentes y auxilios mecánicos es gratuito las 24 horas del día, los 365 días del año, para los usuarios de la carretera Pativilca- Hu. De ser necesario, la grúa remolcará el vehículo hasta la estación de servicio más cercana respecto del lugar de la ocurrencia. Grúas no están autorizadas para salir del tramo Pativilca-Trujillo.					



Autopista del Norte

Autopista del Norte		PARTE DE AUXILIO VIAL DE GRÚA		ADN-DOP-FORM-23	
				Revisión: 01	
DATOS GENERALES					
Chofer de grúa: <u>Pedro Casanova</u>					
Fecha	<u>11-08-21</u>	Hora de salida	<u>11:33</u>	Placa de la unidad:	<u>Bak-879</u>
Kilometro	<u>402+760</u>	Hora de llegada	<u>11:35</u>	Lugar de salida de base	<u>402+760</u>
Señalado	<u>P/S</u>	Hora de término	<u>12:36</u>	Lugar de llegada a base	<u>402+760</u>
Lado	<u>Don.</u>	Hora de base	<u>13-07</u>	Kilometraje inicial	<u>140393</u>
				Kilometraje final	<u>140442</u>
Tramo:					
☐ Pativilca-Huancayo		☐ Huancayo-Casma		☒ Casma-Chimbote	
☐ Santa Cruz		☐ Chao-Viru		☐ Viru-Puerto Salaverry	
				☐ Chimbote-Santa	
				☐ Puerto Salaverry-Emp. R01N	
CAUSAS DEL DESPERFECTO:					
Accidente de tránsito	☐	Falla mecánica	☐	Falla en la bomba de agua	☐
Falla en el motor	☐	Falla en la caja de cambios	☐	Falta de combustible	☐
Recausamiento de motor	☒	Falla en el cardán	☐	Neumático desinflado	☐
Falla en la bomba de inyección	☐	Falla en el arrancador	☐	Atollado en la arena	☐
Falla eléctrica	☐	Falla en la dirección	☐	Soplo empaquetadura	☐
Batería baja	☐	Falla en el radiador	☐	Otros	☐
IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO:					
Tipo	<u>AUTOMOVIL (2011)</u>	Marca	<u>KIA</u>	Color	<u>Verde</u>
Empresa	<u>REPARTICION</u>				
ACCIÓN EJECUTADA: <u>Remolque de Vehículo hacia Casma Km 379.</u>					
PARA SER LLENADO POR EL USUARIO					
Identificación del usuario			Relación del usuario con el vehículo: <u>CONDUCTOR</u>		
Nombres y apellidos			<u>KEVINITH GAVIÑO (TS)</u>		
Documento de identidad			<u>74316942</u>		
Lugar de procedencia			<u>CASMA</u>		
Destino			<u>CHIMBOTE</u>		
¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO?					
Muy bueno ☒		Bueno ☐		Regular ☐	
				Malo ☐	
DECLARACIÓN DEL USUARIO					
* Declaro haber recibido el servicio brindado por Autopista del Norte S.A.C.					
Observaciones:					
FIRMA DEL USUARIO			FIRMA DEL CHOFE DE GRÚA		
IMPORTANTE: El servicio de accidentes y auxilios mecánicos es gratuito las 24 horas del día, los 365 días del año, para los usuarios de la carretera Pativilca-Trujillo. De ser necesario, la grúa remolcará el vehículo hasta la estación de servicio más cercana respecto del lugar de la ocurrencia.					
Las grúas no están autorizadas para salir del tramo Pativilca-Trujillo.					

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Diana Rosario MARCHENA Bordonave	Ficha Número: WOTR202108170041
Razón Social:	No tengo	
Doc. Identidad:	76252761	Fecha: 17/08/2021 - 10:57
Dirección:	Mz D Lte 10 Urb. Ampliación horizonte	
Correo Electrónico:	diana.m.b.0405@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia: El día 17/08/2021 en el Kilómetro 380 cerca a Casma, se malogra mi vehículo por lo que llamo al teléfono del centro de emergencia comunicándome con Betsy Arroyo pidiendo ayuda para que puedan remolcar mi vehículo a un mecánico, para lo cual me comunica que va a llegar la ayuda en unas horas		
Resolución		