



Autopista del Norte

CARGO

Miraflores, 07 de febrero de 2020
Resol.Ger.Gen-2020-011

Señor:
Gustavo Guerrero Paretto
Cocoteros N° 470, Víctor Larco, 15, Trujillo
gguerreroparetto@gmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WVES202001050001 - Estación de Peaje Vesique (actualmente ubicada en el Km. 402+760) de fecha 05.01.2020.

I. VISTOS

Con fecha 05 de enero de 2020, el señor Gustavo Guerrero Paretto, identificado con DNI N° 06965654 (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° WVES202001050001 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es lo siguiente:

**"Pasamos a la 1:30 del 5.01.20 y la cola de norte a sur era interminable
La via contraria estaba vacía lo más lógico es proveer la ruta más gestionada con mayor número de ventanillas. Hemos perdido 20 minutos por menos unos 50 vehículos. Se que es domingo pero no se tomo medida alguna"**

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.

Inscrita en la Partida N° 12267-015 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Hugo Rodríguez Nuyña
4/11/2020

10/02/20
12:36 PM
SEGUNDO ND

CARLOS OSWALDO
DNI 8701871
NOTIFICADOR
WWW.AUNOR.SAC

4
FOLIOS 1-20-30690548
EL PUNTO CUMBRE
CMR- OLVA COURIER
(4)

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 técnico detallado, a fin de cotejar los hechos relatados por 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 a lo anterior, debemos señalar que el Reclamo cumple con los requisitos de presentación indicados en el artículo 9 del Reglamento Interno, por lo que corresponde su admisión. Posteriormente, se observa de la revisión



Autopista del Norte

de la ficha de reclamación N° WVES202001050001 que el Reclamo estaría relacionado al tiempo de espera en cola el día 05 de enero de 2020. 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 describe en el Reclamo que se produjo un estancamiento del tráfico en sentido de norte a sur, motivo por el cual tardó veinte (20) minutos para pasar por la garita de Peaje.

Respecto a ello, cabe indicar que el día 05 de enero de 2020 se presentó una situación atípica del tráfico vehicular, provocado por la gran afluencia de vehículos que retornaban en sentido de norte a sur por motivo de los festejos de fin de año y el inicio de la temporada de verano que suelen tener lugar en la Playa Tortugas, la cual se encuentra ubicada a 7 kilómetros al norte de la Estación de Peaje referida en el Reclamo, hecho que corresponde meramente a un fenómeno particular y aislado.

De otro lado, el Usuario indica que la vía contraria (de sur a norte) había estado vacía y reclama por qué no se habilitaron ventanillas de cobro de esa vía para agilizar el tránsito de norte a sur. Al respecto, la percepción del Usuario resultaría errónea; pues, conforme se detalla en el documento interno "2020-INFORME-REC-005", en la Estación de Peaje Vesique (actualmente ubicado en el Km. 402+760) en el rango de las 13:00 a las 14:00 horas el tránsito fue constante en ambos sentidos de la vía; por ende, resultaba inviable gestionar las garitas de peaje conforme lo sugiere el Usuario en su Reclamo. No obstante, se constata también de dicho documento que hubo un flujo continuo e ininterrumpido del tránsito vehicular por las garitas de cobro.

Por tanto, se concluye que en todo momento el Concesionario se ha sujetado al cumplimiento de la regulación prevista en el Contrato de Concesión y el marco legal aplicable, a fin de brindar a los usuarios un servicio de excelencia dentro de los niveles de serviciabilidad exigidos.

Sin perjuicio de la resolución del Reclamo, extendemos nuestras más sinceras disculpas por las molestias que esta situación anómala del tránsito vehicular pudo haber generado en el 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 al Concesionario por ley y por el Contrato de Concesión.



**Autopista
del Norte**

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.

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,

Víctor Tirado Chapoñan
Gerente General

vts

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Vesique

Nombre y Apellido:	Gustavo Guerrero Paretto	Ficha Número:
Razón Social:	Gustavo Guerrero Paretto	WVES202001050001
Doc. Identidad:	06965654	Fecha:
Dirección:	Cocoteros 470 Víctor Larco, 15	05/01/2020 - 14:43
Correo Electrónico:	gguerreroparetto@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>Pasamos a la 1:30 del 5.01.20 y la cola de norte a sur era interminable La via contraria estaba vacía lo más lógico es proveer la ruta más congestionada con mayor número de ventanillas. Hemos perdido 20 minutos por menos unos 50 vehículos. Se que es domingo pero no se tomo medida alguna</p>		