



Autopista del Norte

Miraflores, 11 de marzo de 2020
Resol.Ger.Gen-2020-021

Señor:

Alfonso Gocht

1ro de Mayo A-19, Nuevo Chimbote

agocht@gmail.com

941331433

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WVES202002190012 – Peaje Vesique de fecha 19.02.2020.

Reclamo N° WVES202002190013 – Peaje Vesique de fecha 19.02.2020

I. VISTOS

Con fecha 19 de febrero de 2020, el señor Alfonso Gocht, identificado con DNI N° 46426773 (en adelante el "Usuario") interpuso dos (2) reclamos frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario") a través de la página web, los cuales quedaron asentados bajo las fichas N° WVES202002190012 y N° WVES202002190013 (en adelante, los "Reclamos").

Los Reclamos del Usuario contienen el mismo tenor, el cual a la letra detalla lo siguiente:

"El día domingo 16/02 aprox 8 pm choque mi vehículo con un tronco en la vía bajo su concesión. Lo reporté mediante una llamada. Mi reclamo es para solicitar que la empresa se haga responsable de los costos que van a derivar de la reparación de mi vehículo."

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 los Reclamos 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



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.

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 los Reclamos presentados por el Usuario cumplen 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 los Reclamos cumplen 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 de la ficha de reclamación N° WVES202002190012 y N° WVES202002190013 que los Reclamos están referidos a supuestos objetos presentes en la vía que obstruían el paso. En tal sentido, se advierte que los Reclamos del Usuario corresponden 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 a los Reclamos del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario describe en los Reclamos que el día 16 de febrero de 2020 a las 20:00 horas, aproximadamente, colisionó accidentalmente con un objeto ajeno a la vía; y, por tanto, solicita el reintegro por los gastos de reparación de los daños materiales producto del incidente.

Al respecto, cabe indicar que el Usuario no adjunta a los Reclamos ningún documento como prueba fehaciente de los hechos afirmados, como la causa del daño y los documentos que determinen los montos de la reparación derivados de los hechos descritos. Por otro lado, el Usuario no especifica el lugar donde aconteció el incidente referido, motivo por el cual los datos proporcionados en los Reclamos resultan insuficientes para una constatación precisa de los sucesos relatados. Por lo tanto, se concluye que el Usuario no ha aportado elementos de prueba ni los fundamentos de hecho suficientes que nos permitan elaborar un juicio adecuado para analizar los Reclamos.



Autopista del Norte

Cabe hacer mención que, conforme al documento interno "2020-INFORME-CAE-024", la operadora de la Central de Atención de Emergencia (o CAE) que se encontraba de turno a las 20:00 horas del día 16 de febrero de 2020, afirma no haber recibido ninguna llamada a nombre del Usuario; lo cual consta en el registro interno de la CAE.

Adicionalmente, debemos señalar que el Concesionario cumple cabalmente con sus obligaciones de conservación mediante cuadrillas de limpieza y patrullas de monitoreo que supervisan de manera constante las condiciones de la vía a fin de garantizar un servicio de excelencia dentro de los niveles exigidos por el Contrato de Concesión.

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.

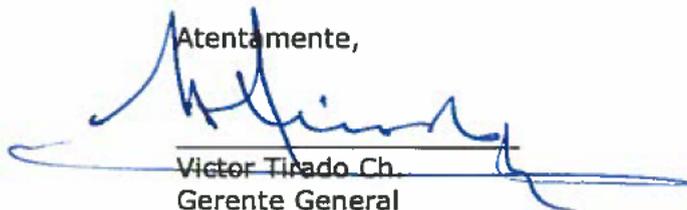
III. RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INFUNDADOS** los Reclamos, **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,



Victor Tirado Ch.
Gerente General

vts

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Vesique

Nombre y Apellido:	Alfonso Gocht	Ficha Número:
Razón Social:	Ninguna	WVES202002190012
Doc. Identidad:	46426773	Fecha:
Dirección:	1ro de Mayo A-19, Nuevo Chimbote	19/02/2020 - 11:58
Correo Electrónico:	agocht@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>El día domingo 16/02 aprox 8 pm choque mi vehículo con un tronco en la vía bajo su concesión. Lo reporté mediante una llamada. Mi reclamo es para solicitar que la empresa se haga responsable de los costos que van a derivar de la reparación de mi vehículo.</p>		

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Vesique

Nombre y Apellido:	Alfonso Gocht	Ficha Número:
Razón Social:	Ninguna	WVES202002190013
Doc. Identidad:	46426773	Fecha:
Dirección:	1ro de Mayo A-19, Nuevo Chimbote	19/02/2020 - 11:58
Correo Electrónico:	agocht@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>El día domingo 16/02 aprox 8 pm choque mi vehículo con un tronco en la vía bajo su concesión. Lo reporté mediante una llamada. Mi reclamo es para solicitar que la empresa se haga responsable de los costos que van a derivar de la reparación de mi vehículo.</p>		