

Miraflores, 03 de noviembre de 2020
Resol.Ger.Gen.2020-060

Señor:

Jeffrey Ronald Ferrer Luna Victoria

Jr. Natividad N° 313 La Esperanza, Trujillo, La Libertad

rofeluvi@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WVIR202010060042 de fecha 06.10.2020

I. VISTOS

Con fecha 06 de octubre de 2020, el señor Jeffrey Ronald Ferrer Luna Victoria, identificado con DNI N° 43414724 (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° WVIR202010060042 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Mi reclamo es el siguiente: Solicito el parchado de la capa asfáltica ante la existencia de innumerables y variedad de huecos de la panamericana sur y norte desde el inicio de la autopista como referencia el CP. MIRAMAR hasta el final distrito de CHAO. Sugiero Motocicletas y Trimotos paguen peaje"

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



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 y 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, N° 156-2020-PCM y N° 174-2020-PCM hasta el 30 de noviembre de 2020. Por ello, 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.

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.

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



Autopista del Norte

de la ficha de reclamación N° WVIR202010060042, que el Reclamo está referido al mantenimiento de la vía. 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 señala la existencia de innumerables y variedad de huecos (sic); sin embargo, en el Reclamo no se precisa el(os) sector(es) exacto(s) de la vía donde se presentan las supuestas irregularidades descritas. Por ende no se ha podido realizar la constatación en campo de la situación plasmada en el Reclamo, por lo que resulta imposible recabar evidencia que brinden los elementos suficientes para verificar los hechos indicados por el Usuario.

No obstante, cabe mencionar que parte del tramo referido por el Usuario corresponde a una sola calzada con dos carriles (bidireccional). Dicha calzada, denominada según nuestro Contrato de Concesión como "Calzada Actual", requiere de ciertas intervenciones a cargo del Concedente (el Estado Peruano) para que la misma llegue al cumplimiento de los Índices de Serviciabilidad. Sobre el área en mención el Concesionario mantiene a la fecha la obligación de realizar solo labores de limpieza; puesto que el mantenimiento y/o trabajos de mejora o arreglo del pavimento corresponden actualmente, y de manera exclusiva, al Concedente.

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.

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.

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.



**Autopista
del Norte**

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 Virú

Nombre y Apellido:	Jeffrey Ronald FERRER LUNA VICTORIA	Ficha Número: WVIR202010060042
Razón Social:	T5D-166	
Doc. Identidad:	43414724	Fecha: 06/10/2020 - 13:29
Dirección:	Jr. Natividad Nro. 313 La Esperanza, Trujillo, La Libertad	
Correo Electrónico:	rofeluvi@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>Mi reclamo es el siguiente: Solicito el parchado de la capa asfáltica ante la existencia de innumerables y variedad de huecos de la panamericana sur y norte desde el inicio de la autopista como referencia el CP. MIRAMAR hasta el final distrito de CHAO.</p> <p>Sugiero Motocicletas y Trimotos paguen peaje</p>		