

San Isidro, 16 de febrero de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-010

Señora:

Helen Mily Romero Lopez

Urb. Jose Carlos Mariategui Mz 03 LT 15 – Nuevo Chimbote

Helenmily24@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamos N° WVIR202201220008 y N° WVIR202201220009 de fecha 22.01.2022

I. VISTOS

Con fecha 22 de enero de 2022, la señora Helen Mily Romero Lopez, identificada con DNI N° 46830844 (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 las fichas N° WVIR202201220008 y N° WVIR202201220009 (en adelante, los "Reclamos").

Los Reclamos de la Usuaría detallan lo siguiente:

"Buenas Noches por medio del presente envió el recurso de reconsideración dentro del plazo de ley, adjuntando los medios de prueba correspondiente (adjunto archivo en formato PDF) ATTE. Helen Mily Romero López"

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").

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.

Av. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.
San Isidro - Lima 27 – Perú
Teléfono: +511 625 4500

auror.pe

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, N° 009-2021-SA y N° 025-2021-SA hasta el día 01 de marzo de 2022.

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, N° 131-2021-PCM, N° 149-2021-PCM, N° 152-2021-PCM, N° 167-2021-PCM, N° 174-2021-PCM, N° 186-2021-PCM y N° 010-2022-PCM hasta el 28 de febrero de 2022. 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 los Reclamos 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.

La Usuaría usó los Reclamos como medios para presentar el recurso de reconsideración dentro del plazo previsto en la ley, junto con los medios de prueba correspondientes.

Sobre el particular, debemos mencionar que dicho recurso corresponde a la Resolución de Gerencia General N° Resol.Ger.Gen.2022-002, en respuesta al reclamo

asentado bajo la ficha N° WVIR202112200064 de fecha 20 de diciembre de 2021, mediante el cual la Usuaría solicita que el Concesionario efectúe a su favor la devolución de los gastos realizados por concepto de daños generados al vehículo de placa H2X-661. Al respecto, debemos mencionar que los medios de prueba adjuntados en esta ocasión son los mismos que fueron presentados en el reclamo N° WVIR202112200064, salvo por la denuncia policial interpuesta por la Usuaría en la Comisaría de Chao, la cual se consigna como Anexo 01. Sin embargo, dicho documento comprende los hechos relatados por la Usuaría inicialmente, sin reflejar un nuevo medio que sustente que el hecho generador del daño ocurrió efectivamente en un tramo de la Red Vial N° 4 o si le es atribuible al Concesionario. En ese sentido, nuevamente, no podemos comprobar lo indicado por la Usuaría y, por ende, emitir un pronunciamiento distinto.

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 a la Concesionaria 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.

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,



Rafael Moya Reina
Gerente General



Anexo I

POLICIA NACIONAL DEL PERU
REGPOL - LA LIBERTAD

Fecha Imp : 12/11/2021 23:55 Hrs

Nro de Orden : 21544322 Clave : phHm7Xxw

COMISARIA PNP
CHAO

O.P Imp. : SO.3RA. PNP PABLO JESUS QUEZADA JOO

COPIA CERTIFICADA GRATUITA - D.I. 1246

EL SR TNTE. PNP COMISARIO DE LA SSUU DE : CHAO

QUE SUSCRIBE , CERTIFICA

QUE EN EL SISTEMA INFORMATICO DE DENUNCIAS POLICIALES, EXISTE UNA CUYO TENOR LITERAL ES EL SIGUIENTE :

	Fecha y Hora Registro	12/11/2021 23:51:53 Hrs.	
Formalidad	VERBAL	Fecha y Hora Hecho	12/11/2021 22:30:00 Hrs.
Condición de la Denuncia	[TRAN] ACTA DE DENUNCIA VERBAL Nro : 16		



Código QR

TIPIFICACION

- ACCIDENTES DE TRANSITO

LUGAR DEL HECHO

LA LIBERTAD / VIRU / CHAO / CARRETERA PANAMERICA NORTE KM 495 REFERENCIA
BADEN MZ :

DENUNCIANTE

- 1) ELMER AGUSTIN CERNA DAMIAN(33), CON FECHA DE NACIMIENTO 17/06/1988 , ESTADO CIVIL : SOLTERO(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 45100034, DIRECCION : ANCASH / SANTA / CHIMBOTE : AV.CAMINO REAL MZ.W LT.4 P.JOVEN MIRAFLORES ALTO

VEHICULO(S)

- 1) AUTOMOVIL - MARCA : HYUNDAI - MODELO : ACCENT - PLACA : H2X661 - COLOR : MARRON - AÑO FAB : 2016 - SITUACION : INTERVENIDO - SERIE : KMHCT41BAHU163503 - MOTOR : G4LCGU630050 - OBS :

CONTENIDO

- EN EL DISTRITO DE CHAO, PROVINCIA DE VIRU, LA LIBERTAD, SIENDO LAS 22:30 HORAS DEL 12 DE NOVIEMBRE DEL 2021, EL SUSCRITO ENCARGADO DEL ÁREA DE INVESTIGACIONES DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO, ENCONTRÁNDOSE EN UNA DE LAS OFICINAS DE LA CRPNP-CHAO, SE APERSONO LA PERSONA DE ELMER AGUSTIN CERNA DAMIAN (33), CHIMBOTE, SOLTERO, SECUNDARIA COMPLETA, CONDUCTOR, CEL. 971377355, IDENTIFICADO CON DNI: 45100034, DOMICILIADO EN LA AV. CAMINO REAL MZ. W, LTE. 04, P. JOVEN, MIRAFLORES ALTO-CHIMBOTE-SANTA-ANCASH, PARA DENUNCIAR QUE: A LAS 19:40 HORAS APROX. DEL PRESENTE DÍA, EN CIRCUNSTANCIAS QUE SE ENCONTRABA CONDUCIENDO SU VEHÍCULO DE PLACA DE RODAJE NRO. H2X-661, MARCA HYUNDAI, MODELO ACCENT, COLOR MARRÓN, EN LA CALZADA DERECHA DEL KM 495 DE LA CPN, A UNA VELOCIDAD DE 80 KM/H, SIENDO EL CASO QUE ADELANTE DEL DENUNCIANTE SE ENCONTRABA UN TRÁILER EL MISMO REALIZO UNA MANIOBRA PARA EVITAR CHOCAR CON UNA NEUMÁTICO QUE ESTABA EN MEDIO DE LA VIA, SIENDO EL CASO QUE COMO EL DENUNCIANTE ESTABA DETRÁS DEL TRÁILER NO PUDO VER EL NEUMÁTICO POR TAL MOTIVO CHOCA LA PARTE DELANTERA DE SU VEHÍCULO ACUSANDO DAÑOS MATERIALES EN EL PARACHOQUE, RADIADOR TANQUE DE GASOLINA Y PARACHOQUE POSTERIOR, DESPUÉS DE CHOCAR CON EL NEUMÁTICO ME ESTACIONADO AL LADO DERECHO DE LA VÍA DE NORTE A SUR, PARA PODER SACAR EL NEUMÁTICO, SIENDO EL CASO QUE COMO VI QUE SOLO ESTABA EL PARACHOQUE DAÑADO SIGUIÓ SU RUMBO HACIA EL SUR, MANIFESTANDO QUE A LA ALTURA DEL KM.463 DE LA CPN, EL VEHÍCULO RECALIENTA Y SE ESTACIONA A LA DERECHA PARA REALIZAR LLAMADA A LA AUTO PISTA Y PUEDA REMOLCAR EL VEHÍCULO HACIA ESTA COMISARIA, ES LO QUE DENUNCIA PARA LOS FINES DEL CASO.