

San Isidro, 19 de mayo de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-025

Señor:

Freddy Ronal Sánchez Galarza

Urbanización Villa A., Mz. 6, Lt. 26

freilro@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000063 – Peaje Km. 402 + 760 de fecha 24.03.2022

I. VISTOS

Con fecha 24 de marzo de 2022, el señor Freddy Ronal Sánchez Galarza, identificado con DNI N° 32929275 (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario"), el cual quedó asentado en la hoja de reclamación N° 000063 del Libro de Reclamaciones de la Estación de Peaje Km. 402 + 760 (en adelante, "el Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Montículo de arena en gran dimensión (02) entre el kilómetro 360-361, Nota: el vehículo se tuvo que montar encima de los montículos"

Asimismo, el Usuario solicita:

"solucionar limpiando la arena y a la vez hacer recorrido de inspección."

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

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

aunor.pe

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.

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, N° 025-2021-SA y N° 003-2022-SA hasta el 28 de agosto 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, N° 010-2022-PCM, N° 016-2022-PCM, N° 030-2022-PCM y N° 041-2022-PCM hasta el 31 de mayo de 2022. Por ello, y en aras 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 y pronunciamiento sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario.

El Usuario menciona en su Reclamo que, al transitar por el km. 360-361 de la Red Vial N° 4, su vehículo tuvo que pasar por encima de montículos de arena de grandes dimensiones. En ese sentido, solicita al Concesionario que los retire y realice inspecciones sobre dicho tramo.

Sobre el particular, procedimos a realizar las verificaciones correspondientes y pudimos observar que en las progresivas indicadas por el Usuario no se encontraron restos de arena o montículos; sin embargo, se procedió a realizar trabajos de limpieza en sectores aledaños, los mismos que se realizan constantemente debido a que la vía se encuentra en zona geográfica arenosa. Así, tal como se aprecia en las fotografías del Anexo 1, se realizó la limpieza de las bermas de las progresivas 389-390.

Sin perjuicio de lo anterior, es preciso indicar que el Concesionario cumple de manera diligente, oportuna y permanente los trabajos de mantenimiento de la Red Vial N° 4, mediante la implementación de cuadrillas de limpieza y patrullas de monitoreo, y tomando en consideración lo establecido en el Contrato de Concesión, las Actas de Aceptación de los tramos de Segunda Calzada, Actas y Acuerdos de Suspensión de Obligaciones y demás documentos suscritos con el Concedente. Asimismo, debemos indicar que dichos trabajos son supervisados de manera permanente por el Organismo Supervisor de la Infraestructura de Transporte (OSITRAN), el cual fiscaliza el cabal cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Concesionario, tales como el efectivo mantenimiento de los bienes de la Concesión.

Finalmente, extendemos las disculpas correspondientes por las molestias ocasionadas al Usuario y reiteramos nuestro compromiso en seguir en comunicación constante con él. Asimismo, 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.



**Autopista
del Norte**

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 1

	
Desarenado en berma con equipo, Km 389+280 al 389+320	Desarenado en berma con equipo, Km 389+280 al 389+320
	
Desarenado en berma con equipo, Km 389+280 al 389+320	Desarenado en berma con equipo, Km 389+280 al 389+320