



Autopista del Norte

San Isidro, 18 de agosto de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-038

Señor

Diego Calmell Del Solar Avellaneda

Calle Los Olivos 129 – Huanchaco, Trujillo
dcalmell@gmail.com

Asunto: Reclamo N° 000112 – Peaje Huarmey de fecha 23.06.2022.

I. VISTOS

Con fecha 23 de junio de 2022, el señor Diego Calmell Del Solar Avellaneda, identificado con DNI N° 42350588 (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° 000112 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Huarmey (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Se solicitó servicio de grúa el 22/06/2022 a las 19:15 horas, estaba varado en el km. 250 por un desperfecto mecánico, fuga de combustible. La grúa llegó a las 11:00 pm aproximadamente, la grúa estaba remolcando otro vehículo y no subieron la camioneta a la plataforma. Al ser un auto automático, a los minutos de iniciar el traslado se escuchó un ruido fuerte; por lo que, nos detuvimos y se pudo apreciar una mancha de aceite a la altura del eje posterior, al percatarse del error cambiaron de posición los vehículos para terminar el servicio

Pedido: se solicita cubran los daños ocasionados

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.

Av. República de Colombia 971, Piso 9, Oficina 902.
San Isidro - Lima 27 – 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.

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, N° 041-2022-PCM, N° 058-2022-PCM, N° 076-2022-PCM y N° 092-2022-PCM hasta el 29 de agosto 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 detalla en el Reclamo que, a las 19:15 horas del día 22 de junio de 2022 solicitó el servicio de auxilio vial a la Central de Atención de Emergencias (en adelante, la "CAE"), pues su vehículo había sufrido un desperfecto mecánico durante su trayecto. Sin embargo, el Usuario menciona que la grúa no solo llegó a auxiliarlo a las 23:00 horas, sino que, durante el proceso de remolque de su vehículo, éste fue objeto de daños en el eje posterior; por lo que, solicita que el Concesionario cubra los costos por dichos daños ocasionados.

Al respecto, procedimos a realizar las indagaciones correspondientes y pudimos verificar que, efectivamente, a las 19:15 horas la CAE recibió la solicitud de servicio de auxilio vial para el vehículo del Usuario. Como respuesta, la operadora de turno le indicó que en dicho momento no se contaba con grúas disponibles, pues éstas se encontraban atendiendo otras emergencias reportadas con anterioridad a su solicitud. De acuerdo a lo mencionado, en cuanto una de las grúas se encontró disponible se dirigió de inmediato al lugar del incidente y el Usuario fue atendido por la grúa liviana GL-1, la cual, finalmente, logró trasladar a su vehículo a la estación más cercana, conforme se aprecia en el Parte de Auxilio Vial consignado como Anexo 01.

Ahora bien, respecto al supuesto derrame de aceite que ocasionó un daño al vehículo del Usuario, debemos señalar que no contamos con la información suficiente que nos permita comprobar dicho suceso ni que éste sea atribuible al Concesionario; por lo que, no podemos asumir los gastos señalados sin las pruebas correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, extendemos las disculpas correspondientes por las molestias ocasionadas al Usuario. Asimismo, debemos señalar que los

esfuerzos del Concesionario 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.

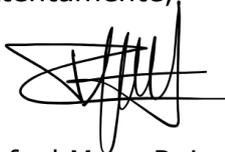
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

Autopista del Norte		PARTE DE AUXILIO VIAL DE GRÚA		ADN-DOP-FORM 21	
				Revisión: 01	
DATOS GENERALES					
Chofer de grúa	<i>Andrés Lora</i>	Placa de la unidad	<i>7471</i>	<i>SSC</i>	
Fecha	<i>22-06-2022</i>	Lugar de origen de grúa	<i>Pativilca</i>	<i>SSC</i>	
Asignación	<i>3-4</i>	Lugar de destino de grúa	<i>Trujillo</i>	<i>SSC</i>	
Servicio	<i>3-4</i>	Administración de grúa	<i>3-4</i>	<i>SSC</i>	
Lado	<i>3-4</i>	Administración de grúa	<i>3-4</i>	<i>SSC</i>	
FRANCO					
<input checked="" type="checkbox"/> Pativilca-Huarmey	<input type="checkbox"/> Huarmey-Casma	<input type="checkbox"/> Casma-Chiliván	<input type="checkbox"/> Chiliván-Santa Cruz		
<input type="checkbox"/> Santa Cruz	<input type="checkbox"/> Chicla-Yno	<input type="checkbox"/> Yno-Cruce Pío Sabarwal	<input type="checkbox"/> Pío Sabarwal-San Juan		
CAUSAS DEL DESPESPECTO					
Accidente de tránsito	<input type="checkbox"/>	Falla mecánica	<input type="checkbox"/>	Falla en la bomba de agua	<input type="checkbox"/>
Falla en el motor	<input checked="" type="checkbox"/>	Falla en la caja de cambios	<input type="checkbox"/>	Falla en la transmisión	<input type="checkbox"/>
Fuente de combustible	<input type="checkbox"/>	Falla en el eje	<input type="checkbox"/>	Neumático desinflado	<input type="checkbox"/>
Falla en la bomba de inyección	<input type="checkbox"/>	Falla en el acelerador	<input type="checkbox"/>	Accidente en la arena	<input type="checkbox"/>
Falla eléctrica	<input type="checkbox"/>	Falla en el dirección	<input type="checkbox"/>	Sinómbolos de tránsito	<input type="checkbox"/>
Batería baja	<input type="checkbox"/>	Falla en el radiador	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>
IDENTIFICACIÓN DEL VEHICULO:					
Tipo	<i>Camión</i>	Marca	<i>MAZDA</i>	Color	<i>Grises</i>
Empresa	<i>Peruactor</i>	Modelo	<i>2015</i>	Placa	<i>8C4548</i>
ACCIÓN EJECUTADA:					
<i>Remolque Km 250 - Huarmey</i>					
PARA SER LLENADO POR EL USUARIO					
Identificación del usuario			Relación del usuario con el vehículo		
Nombres y apellidos			<i>Andrés Lora</i>		
Documento de Identidad			<i>42356533</i>		
Lugar de procedencia			Destino		
<i>Lima</i>			<i>Trujillo</i>		
¿COMO CALIFICA EL SERVICIO?					
Muy bueno <input checked="" type="checkbox"/>		Bueno <input type="checkbox"/>		Regular <input type="checkbox"/>	
				Malo <input type="checkbox"/>	
DECLARACIÓN DEL USUARIO					
* Declaro haber recibido el servicio brindado por Autopista del Norte S.A.C.					
Observaciones:					
FIRMA DEL USUARIO			FIRMA DEL CHOFER DE GRUA		
<i>[Firma]</i>			<i>[Firma]</i>		
IMPORTANTE: El servicio de accidentes y ajustes mecánicos es gratuito las 24 horas del día, los 365 días del año para los usuarios de la carretera Pativilca - Trujillo. De ser necesario, la grúa remolcará el vehículo hasta la estación de servicio más cercana.					
Las grúas no están autorizadas para salir del tramo Pativilca-Trujillo.					
<p>23 jun. 2022 4:02:27 a. m.</p> <p>Huarmey</p> <p>Áncash</p>					