



San Isidro, 18 de agosto de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-039

Señores
EL OPERADOR S.A.C.
Callao
Anberli17@hotmail.com

Asunto: Reclamo N° 000114 – Peaje Huarmey de fecha 26.06.2022.

I. VISTOS

Con fecha 26 de junio de 2022, el señor Anberli Farfán Retete, actuando en representación de la empresa EL OPERADOR S.A.C., con RUC N° 20607495956 (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° 000114 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Huarmey (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Se informo el día 25 a personal de vías auxilio encontrándose en el punto del hecho y haciendo firmar el apoyo solicitado de una grúa rescate el cual nunca llegó. Y llamando. Si pagamos por un peaje siendo ello un costo excesivo y no te brinda ayuda por favor tomar cuenta ello.

Pedido: les pedimos por favor que apoyen en estos casos por casos por me acerco a la caseta de culebras a pedir el apoyo solicitado haciéndome firmar un día antes el rescate de la grúa no cumpliendo"

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 791, 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, se puede observar que el señor Anberli Farfán Retete (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa El Operador S.A.C. (persona jurídica), sin adjuntar al Reclamo documento alguno que acredite que el Usuario cuenta con poderes de representación en dicha empresa. Por lo tanto, el Reclamo no reúne uno de los requisitos indispensables para la admisibilidad de reclamos interpuestos por personas jurídicas¹. Sin embargo, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

El Usuario señala en su Reclamo que solicitó el servicio de auxilio vial a la Central de Atención de Emergencias (en adelante, la "CAE"); servicio que nunca fue prestado por el Concesionario, a pesar de cobrar una tarifa de peaje excesiva. Asimismo, el Usuario señala que el personal del Concesionario lo instó a reportar el rescate un día antes al reportado.

Al respecto, procedimos a realizar las verificaciones correspondientes y pudimos observar que el vehículo del Usuario sufrió un accidente de tránsito el día de interpuesto el reclamo, frente a lo cual, solicitó el servicio de auxilio vial al Concesionario aproximadamente a las 17:00 horas. Sin embargo, debido a que el vehículo del Usuario era uno de carga y se encontraba en un desnivel en el derecho de vía, era necesario que previamente se realice una descarga de la mercadería antes de realizar el rescate correspondiente. De acuerdo a lo mencionado, el servicio de grúa se con demora dado que previamente se tuvo que realizar la descarga del vehículo; sin embargo, sí se realizó efectivamente el servicio solicitado, tal y como se aprecia del Parte de Auxilio Vial consignado en el Anexo I.

Sin perjuicio de lo anterior, 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.

¹ Artículo 9°, literal i) del Reglamento Interno y Artículo 37°, literal i) del Reglamento de OSITRAN.



III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR FUNDADO** El Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Atentamente,

Rafael Moya Reina
Gerente General



Autopista del Norte

Anexo I

| Autopista del Norte | | PARTE DE AUXILIO VIAL DE GRÚA | | | ADN-DOP-FORM-23 | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| | | | | Revisión: 01 | | |
| DATOS GENERALES | | | | | | |
| Chofer de grúa: <u>JOSÉ MILDOR NIWA</u> | | | | | | |
| Fecha | <u>27-06-22</u> | Hora de salida | <u>01:50</u> | Placa de la unidad: <u>ANU-831</u> | | |
| Kilómetro | <u>3194500</u> | Hora de llegada | <u>02:00</u> | Lugar de salida de base | <u>Km 314000</u> | Reporte N° <u>394</u> |
| Sentido | <u>N/S</u> | Hora de término | <u>05:40</u> | Lugar de salida de base | <u>Km 314000</u> | |
| Lado | <u>D. O.VIA</u> | Hora de base | <u>06:00</u> | Kilometraje inicial | <u>774861</u> | Código CE <u>2632</u> |
| | | | | Kilometraje final | <u>774918</u> | |
| TRAMO | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Pativilca-Huarmey | <input checked="" type="checkbox"/> | Huarmey-Casma | <input type="checkbox"/> | Casma - Chimbote | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Santa-Chao | <input type="checkbox"/> | Chao - Virú | <input type="checkbox"/> | Virú - Cruce Pto Salaverry | <input type="checkbox"/> |
| | | | | <input type="checkbox"/> | Chimbote - Santa | <input type="checkbox"/> |
| | | | | | Puerto Salaverry - Emp.ROI N | |
| CAUSAS DEL DESPERFECTO: | | | | | | |
| Accidente de tránsito | <input checked="" type="checkbox"/> | Falla mecánica | <input type="checkbox"/> | Falla en la bomba de agua | <input type="checkbox"/> | |
| Falla en el motor | <input type="checkbox"/> | Falla en la caja de cambios | <input type="checkbox"/> | Falla de combustible | <input type="checkbox"/> | |
| Recalentamiento de motor | <input type="checkbox"/> | Falla en el cardán | <input type="checkbox"/> | Neumático desinflado | <input type="checkbox"/> | |
| Falla en la bomba de inyección | <input type="checkbox"/> | Falla en el arrancador | <input type="checkbox"/> | Atollado en la arena | <input type="checkbox"/> | |
| Falla eléctrica | <input type="checkbox"/> | Falla en la dirección | <input type="checkbox"/> | Sopló empaquetadura | <input type="checkbox"/> | |
| Batería baja | <input type="checkbox"/> | Falla en el radiador | <input type="checkbox"/> | Otros..... | <input type="checkbox"/> | |
| IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO: | | | | | | |
| Tipo | <u>SEMI TACÓN</u> | Marca | <u>INTERNACIONAL</u> | Color | <u>ROJO</u> | Placa |
| Empresa | <u>EL OPERADOR S.A.C.</u> | | | | | <u>B7T-730</u> |
| ACCIÓN EJECUTADA: | | | | | | |
| <u>SE RESCATO Y REMOLCO AL Km 296 (HUARMEY)</u> | | | | | | |
| PARA SER LLENADO POR EL USUARIO | | | | | | |
| Identificación del usuario | | | Relación del usuario con el vehículo: | | | |
| Nombres y apellidos | | | <u>CONDUCCION</u> | | | |
| Documento de identidad | | | <u>RETETE 32 AÑOS</u> | | | |
| Lugar de procedencia | | | Teléfono (Obligatorio) | | | |
| <u>PIUNA</u> | | | <u>953 022 528</u> | | | |
| | | | Destino | | | |
| | | | <u>LIMA</u> | | | |
| ¿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 GRÚA | | | |
| | | | | | | |
| IMPORTANTE: El servicio de accidentes y auxilios 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 respecto del lugar de la ocurrencia. | | | | | | |
| Las grúas no están autorizadas para salir del tramo Pativilca-Trujillo. | | | | | | |

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658