

San Isidro, 3 de marzo de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-019

Señor:

Luis Alejandro Livia Torres

Calle 13 Urb. Sol de Piura Los Portales Etapa 2 Mz. B11 Lt 22 – Piura

todollantasnorteinv@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000117 – Peaje Fortaleza de fecha 19.02.2022

I. VISTOS

Con fecha 19 de febrero de 2022, el señor Luis Alejandro Livia Torres, identificado con DNI N° 02884574, (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° 000117 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"No hay grúa ni ambulancia en este local. No hay Plan de Contingencia. Esto me indican que viene de Huarney. Específicamente necesito combustible y tengo que esperar una hora con veinte minutos. Antitécnico y antieconómico"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Atención oportuna. Se paga por un servicio y debe ser oportuno"

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, dentro del plazo establecido, 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").

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 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 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 su Reclamo que el Concesionario no cuenta con grúas ni ambulancias para brindar los servicios de auxilio vial, ni tampoco con un Plan de

Contingencias. Asimismo, señala que debe esperar una hora y media para ser atendido y trasladado hacia su destino, en vista de que su vehículo no contaba con gasolina.

Sobre el particular, procedimos a realizar las verificaciones de los hechos y pudimos comprobar que a las 02:23 horas del día 19 de febrero de 2022, la operadora de turno de la Central de Atención de Emergencias (en adelante, la "CAE") recibió la solicitud de servicio de auxilio vial para el vehículo del Usuario, dado que éste requería carga de combustible. Como respuesta, la operadora de turno le indicó que la grúa más cercana a su ubicación se encontraba en la estación de peaje Huarmey y, por tanto, llegaría en aproximadamente una (01) hora, en vista de que el resto de las unidades se encontraban atendiendo otras emergencias reportadas con anterioridad a su solicitud. Sin embargo, cuando la unidad llegó a la ubicación del Usuario, dentro del plazo indicado vía telefónica, el Usuario había abandonado el lugar, conforme se aprecia en el Parte de Auxilio Vial el Anexo 01.

Ahora bien, en referencia al servicio de auxilio vehicular debemos hacer mención del literal d) de la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión, que dispone a la letra lo siguiente:

"8.12. Los Servicios Obligatorios que deberá implementar o proporcionar el CONCESIONARIO, serán los siguientes:

[...]

d) Servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, hasta la estación de servicio más próxima, no debiendo exceder de cien (100) kilómetros."

Al respecto, debemos señalar que, en virtud de la citada cláusula, el vehículo del Usuario no sufrió avería o accidente alguno que amerite la activación del servicio de traslado, pues el agotamiento de combustible no es considerado dentro de los supuestos antes señalados. Sin perjuicio de ello y a fin de brindar un servicio de excelencia, el Concesionario realizó sus mayores esfuerzos para que la grúa solicitada llegue en el menor tiempo posible; sin embargo, debido a que se presentaron otros requerimientos de atención, se generó un retraso en la atención al Usuario, situación atípica y aislada; por lo que, le extendemos las disculpas correspondientes por las molestias que este evento haya podido ocasionar al Usuario y reiteramos nuestro compromiso de atención de calidad para con nuestros usuarios.

Finalmente, debemos señalar que los esfuerzos de la Concesionaria 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



Autopista del Norte

Anexo 01: Parte de auxilio vial

Autopista del Norte		PARTE DE AUXILIO VIAL		ADN-DOP-FORM-22	
Revisión: 02					
DATOS GENERALES					
TIPO DE VEHICULO:					
Fecha	19-02-22	Hora de salida	02:25	PLACA	BAK-B80
Kilometro	220	Hora de llegada	03:24	Kilometraje inicial	2139.04
Sentido	-	Hora de término	04:25	Kilometraje final	2140.49
Lado	-	Hora de inicio	04:25	Conductor 01	SONIA TORRES VERA
				Conductor 02	
				Reporte N°	211
				Código CE	0724
Lugar de la Ocurrencia (Tramo):					
<input checked="" type="checkbox"/> Pativilca-Huarmey	<input type="checkbox"/> Huarmey-Casma	<input type="checkbox"/> Casma-Chimboke	<input type="checkbox"/> Chimboke-Santa		
<input type="checkbox"/> Santa-Chao	<input type="checkbox"/> Chao-Viri	<input type="checkbox"/> Viri-Cruce Pto Salaverry	<input type="checkbox"/> Puerto Salaverry - Emp.ROI N		
CAUSAS DEL DESPERFECTO:					
Recalentamiento de motor	<input type="checkbox"/>	Falla en la caja de cambios	<input type="checkbox"/>	Neumático desinflado	<input type="checkbox"/>
Falla en el radiador	<input type="checkbox"/>	Falla en la dirección	<input type="checkbox"/>	Atollado en la arena	<input type="checkbox"/>
Rotura de cardan	<input type="checkbox"/>	Falla en el arrancador	<input type="checkbox"/>	Falta de combustible	<input type="checkbox"/>
Falla en la Corona	<input type="checkbox"/>	Falla eléctrica	<input type="checkbox"/>	Accidente de tránsito	<input type="checkbox"/>
Falla en la bomba de agua	<input type="checkbox"/>	Batería baja	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>
IDENTIFICACIÓN DEL VEHICULO:					
Tipo		Marca		Color	
Empresa				Placa	
ACCIÓN EJECUTADA: SERVICIO MOTO.					
PARA SER LLENADO POR EL USUARIO					
Identificación del usuario			Relación del usuario con el vehículo:		
Nombres y apellidos					
Documento de identidad		Teléfono (Obligatorio)			
Lugar de procedencia		Destino			
DECLARACIÓN DEL USUARIO					
* Declaro haber recibido el servicio brindado por Autopista del Norte S.A.C.					
Observaciones:					
FIRMA DEL USUARIO		FIRMA Y NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA ASISTENCIA			
		S - J			
IMPORTANTE: El servicio de accidentes y auxilios mecánicos es gratuito las 24 horas del día, los días de la semana, para los usuarios de la carretera Pativilca - Trujillo. De ser necesario, la grúa remolcará el vehículo hasta el punto de destino más cercano. Este servicio no garantiza el resguardo del vehículo. Los patrulleros y las grúas no están autorizadas para ser utilizadas en otros tramos de la carretera.					

19 feb. 2022 7:24:18 a.m.

Carretera Panamericana Norte

Huarmey

Áncash