

San Isidro, 22 de febrero de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-014

Señores:

M&G Multiservicios Generales

Tomas Breman 276 – Paramonga

Ganticona2114@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WFOR202201230010 – de fecha 23.01.2022

I. VISTOS

Con fecha 23 de enero de 2022, el señor Gustavo Anticona Araujo, identificado con DNI N° 40816190 actuando en representación de la empresa M&G Multiservicios Generales (en adelante, el "Usuario") 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 la ficha N° WFOR202201230010 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Llamé a emergencia Betsy Arroyo desde las 4:30 pm diciéndole que la grúa estaba en una emergencia de un accidente pero nunca me dijo que hora podría venir atenderme, luego de varias llamadas dijo a las 7:17 pm que la grúa había salido hacia mi punto hace 10 min son las 8:46 pm y no llega"

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 virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC (en adelante, el "Concedente").

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

aunor.pe

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 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 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 Gustavo Anticona Araujo (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa M&G Multiservicios Generales (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 menciona en su reclamo que, desde las 16:30 del día 23 de enero de 2022, estuvo llamando a la Central de Atención de Emergencias del Concesionario (en adelante, la "CAE") a fin de que le brinde el servicio de auxilio mecánico. Sin embargo, señala que le informaron que la grúa había salido con rumbo a su ubicación hace diez (10) minutos, pero finalmente la grúa llegó mucho tiempo después.

Sobre el particular, procedimos a realizar las verificaciones de los hechos y pudimos comprobar que a las 18:14 horas, el teléfono de la CAE recibió la llamada del Usuario, la cual fue atendida por la operadora en turno, Betsy Arroyo, quien le explicó que las grúas destinadas a prestar el servicio de auxilio vial se encontraban atendiendo otras emergencias reportadas con anterioridad a su solicitud, tal como se aprecia en el Anexo I; razón por la cual, se le indicó que debía esperar a que concluyan dichas atenciones, para poder asignarle una hora exacta. En ese sentido, a las 19:07 horas, la operadora le devuelve la llamada al Usuario para informarle que la grúa liviana GL-1 del sector Huarmey se encontraba libre por lo y se estaba dirigiendo al lugar indicado por el usuario, conforme se aprecia en el Anexo II.

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."

Cabe señalar que el Concesionario realizó sus mayores esfuerzos para que la grúa solicitada llegue en el menor tiempo posible; sin embargo, debido a que se presentaron requerimientos de atención simultáneos 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 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

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



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 FUNDADO** El Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Atentamente,

Rafael Moya Reina
Gerente General



Autopista del Norte

Anexo I

CODIGO DE	OPERADOR NOTIFICADOR	TURNO	FECHA	HORA REPORTADO	TIPO DE EVENTO	KM + P	CLIMA	LADO	SENTIDO	UBICACION	MEDIO DE COMUNICACION	TIPO DE CARGA O RUTA	DESCRIPCION DEL SERVICIO	ACCION EJECUTADA	USUARIO	EDAD DNI	NUMERO CELULAR	EMPRESA	TIPO DE VEHICULO Y PLACA	MARCA COLOR	AÑO DE FABRICACION	CURSO	HORA DE LLAMADA	HORA DE LLEGADA	HORA DE TERMINACION	HORA DE LLEGADA
CE-22-0814	Betsi Arroyo	I-Dia	23-Ene	07:33	Auxilio vial	474+500	Cielo Despejado	Derecha	S-N	Berna	RPC Usuario	Chimbote Trujillo	Falla en el radiador	Remoque al km 502	Fernando Devador Rosales	-	945214838	Particular	Camioneta AWF-796	Toyota Guinda	2017	GL-3	07:33	07:55	08:50	09:48
CE-22-0815	Betsi Arroyo	I-Dia	23-Ene	07:50	Asistencia Vial	309+000	Cielo Despejado	Derecha	S-N	-	RPC Usuario	-	No se encontro el vehiculo	-	-	-	-	-	-	-	-	GP-1	07:50	08:10	08:30	08:30
CE-22-0816	Betsi Arroyo	I-Dia	23-Ene	09:23	Auxilio vial	401+000	Sol	Derecha	S-N	Via Y Berna	RPC Usuario	Huacra Santa	Falla en la caja de cambios	Remoque al km 423	Pablo Bultron Reyes	42	992824187	Particular	Camion CIJ-941	Hyundai Azul	1991	GP-2	09:23	09:30	10:42	11:50
CE-22-0817	Betsi Arroyo	I-Dia	23-Ene	10:25	Auxilio vial	208+000	Sol	Derecha	S-N	Berna	RPC Usuario	Lima Huadamey	Bateria baja	Remoque al km 296	Abel Anampa Rojas	50	938071069	Particular	Auto A38-475	Mazda Negro	2008	GL-3	10:25	11:25	14:30	14:40
CE-22-0818	Betsi Arroyo	I-Dia	23-Ene	12:15	Auxilio vial	343+000	Sol	Derecha	N-S	Berna	RPC Usuario	Trujillo Lima	Falla en la caja de cambios	Remoque al km 377	Martin Gamboa Cruzado	58	999136412	Particular	Camioneta B27-429	Hyundai Blanco	2010	GL-2	12:15	13:00	14:15	14:32
CE-22-0819	Betsi Arroyo	I-Dia	23-Ene	12:55	Auxilio vial	250+000	Sol	Derecha	S-N	Berna	RPC Usuario	Lima Trujillo	Falla electrica	Remoque al km 296	Jose Manuel Rocha Angulo	52	998326170	Particular	Camioneta ALK-615	Great Wall Negro	2015	GL-3	12:55	12:55	14:30	14:30
CE-22-0820	Betsi Arroyo	I-Dia	23-Ene	15:08	Accidente de transito	216+000	Sol	Derecha	S-N	DDV	Jefe de Plaza	Lima Canga	Voladura	Rescate del vehiculo	Jesé Rafael Pinedo	51	950271536	La Perla Del Alto Mayo	Bus A20-964	Mercedes Benz Blanco/Rojo	2006	A-2 GP-1	13:08	14:08	15:50	17:30
CE-22-0821	Betsi Arroyo	I-Dia	23-Ene	14:32	Auxilio vial	385+000	Sol	Derecha	S-N	Berna	RPC Usuario	Lima Chiclayo	Falla electrica	Remoque al km 423	Juan Arce Guerra	43	961773376	Particular	Camioneta AKR-862	Ford Plata	2018	GL-2	14:32	14:32	15:38	16:15
CE-22-0822	Betsi Arroyo	I-Dia	23-Ene	15:06	Auxilio vial	314+000	Sol	Derecha	S-N	Berna	RPC Usuario	Lima Lambayeque	Falla electrica	Remoque al km 296	Julio Merino Oyola	50	959590093	Particular	Camioneta AOR-481	Jeep Negro	-	GL-1	15:06	15:06	16:20	16:30
CE-22-0823	Betsi Arroyo	I-Dia	23-Ene	17:02	Auxilio vial	334+000	Cielo Despejado	Derecha	N-S	Berna	RPC Usuario	Trujillo Lima	Falla en el arrancador	Remoque al km 296	Paco Cuadra Angulo	50	902398570	Particular	Minivan DBX-057	Ford Guinda	1992	GL-1	17:02	17:30	19:05	19:05
CE-22-0824	Betsi Arroyo	I-Dia	23-Ene	16:38	Falla alarma	487+000	Cielo Despejado	Derecha	N-S	Berna	RPC Usuario	-	No se encontro el accidente reportado	-	-	-	-	-	-	-	-	A-3	18:38	19:06	19:10	20:05
CE-22-0825	Youbithus Jara	II-Noche	23-Ene	19:00	Auxilio vial	475+000	Cielo Despejado	Derecha	N-S	Berna	RPC Usuario	Chao Chimbote	Falla en la direccion	Remoque al km 446	Miguel Ragas Cueva	34	938434368	Particular	Auto H2A-519	Kia Rojo	2016	GL-3	19:00	19:40	21:08	23:00
CE-22-0826	Youbithus Jara	II-Noche	23-Ene	19:30	Auxilio vial	226+000	Cielo Despejado	Derecha	N-S	Berna	RPC Usuario	Trujillo Paramonga	Falla en la direccion	Remoque al km 207	Guillermo Arriola Araujo	24	48816190	Particular	Auto ADF-371	Toyota Crema	1992	GL-1	19:30	20:29	22:15	23:58

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



Autopista del Norte

Anexo II

Autopista del Norte		PARTE DE AUXILIO VIAL		ADN-DOP-FORM 22	
				Revisión 01	
DATOS GENERALES					
TIPO DE VEHICULO:	6.1.1	PLACA:	04K 880	Reporte N°	
Fecha:	20 de 22	Hora de salida:	19:30	Kilometraje inicial:	203580
Kilometraje:	226 km	Hora de llegada:	20:29	Kilometraje final:	203787
Servicio:	M-5	Hora de término:	22:15	Conductor 01:	P. NUNAJUM
Lado:	D	H-90%	3:55	Conductor 02:	
Lugar de la Ocurrencia (Tramo): <input checked="" type="checkbox"/> Pativilca-Huamán <input type="checkbox"/> Santa-Chao <input type="checkbox"/> Huamán-Casma <input type="checkbox"/> Casma-Chimbote <input type="checkbox"/> Chimbote-Santa <input type="checkbox"/> Virú-Cruce Pta Salaverry <input type="checkbox"/> Puerto Salaverry - Emp. R01 N					
CAUSAS DEL DESPERFECTO: Recalentamiento de motor <input type="checkbox"/> Falta en la caja de cambios <input type="checkbox"/> Falta en el radiador <input type="checkbox"/> Falta en la dirección <input checked="" type="checkbox"/> Rotura de cardán <input type="checkbox"/> Falta en el arranador <input type="checkbox"/> Falta en la Corona <input type="checkbox"/> Falta eléctrica <input type="checkbox"/> Falta en la bomba de agua <input type="checkbox"/> Batería baja <input type="checkbox"/> Neumático desinflado <input type="checkbox"/> Atollado en la arena <input type="checkbox"/> Falta de combustible <input type="checkbox"/> Accidente de tránsito <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>					
IDENTIFICACIÓN DEL VEHICULO: Tipo: Auto 1998 Marca: Toyota Color: Gris Placa: ADF 371 Empresa: pativilca					
ACCIÓN EJECUTADA: Remolcado al Km 207					
PARA SER LLENADO POR EL USUARIO Identificación del usuario: Eudoro Antuena Riaza Relación del usuario con el vehículo: Conducir Nombres y apellidos: Eudoro Antuena Riaza Teléfono (Obligatorio): 39 Documento de identidad: 40816190 Destino: Arevalo Paramonga Lugar de procedencia: Km 226 Paramonga					
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:		
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 los hechos. Los patrulleros y 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