

San Isidro, 9 de mayo de 2023
Resol.Ger.Gen.2023-024

Señor:

Lito Manuel Dávila Toro

José Antonio 130 – Lote 09 – Sub Lote 14 – La Molina

lito.dabila@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00077 – Peaje Km. 402+760 de fecha 06.04.2023

I. VISTOS

Con fecha 06 de abril de 2023, el señor Lito Manuel Dávila Toro, identificado con DNI N° 16660808 (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° 00077 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Km. 402+760 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"El concesionario tiene la obligación de tener la infraestructura vial a su cargo y los servicios respectivos disponibles y cumpliendo los niveles de servicio establecidos por contrato. En este caso la infraestructura ubicada entre el peaje de culebras y el peaje KM 402+760, no ha estado disponible durante más de 10 horas, no es posible que entre el KM 368 y el km 381, se hayan necesitado más de 8 horas para su recorrido. Adicional a ello, es inconcebible que los tiempos de espera en peajes sea superiores a los 10 minutos para el pago"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Resarcimiento pecuniaria por las 8 horas perdidas en la carretera"

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”).

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, N° 003-2022-SA, 015-2022-SA y N° 003-2023-SA hasta el 25 de mayo de 2023.

De acuerdo a lo antes mencionado 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 señala en su Reclamo que la infraestructura ubicada entre el peaje de culebras y el peaje Km. 402+760 no estuvo disponible por más de diez (10) horas, a pesar de que el Concesionario mantiene la obligación de tener la infraestructura y los servicios disponibles, conforme a los niveles de servicio establecidos en el Contrato de Concesión. Asimismo, señala que entre el km. 368 y km. 381, se necesitaron más de ocho (08) horas para su recorrido, y que los tiempos de espera para realizar el pago de la tarifa de los peajes fueron superiores a diez (10) minutos.

Al respecto, es importante señalar que el día de interposición del Reclamo, sucedieron dos eventos no atribuibles al Concesionario, que generaron aglomeración de vehículos en los tramos indicados por el Usuario. Dichos eventos son los que a continuación indicamos: (i) paralización por parte de pobladores de las zonas aledañas; la cual abarcó la zona del Puente Sechín, que impidió el tránsito vehicular por un promedio de dos horas y, (ii) cierre temporal de la zona sur debido a la activación de las quebradas en el km. 333 y km. 266.

Los eventos extraordinarios antes indicados ocasionaron la aglomeración de los vehículos; asimismo, la mayor afluencia de vehículos se debió al inicio de los feriados de Semana Santa. No obstante a dichos eventos y al feriado nacional, debemos indicar que la espera no representó un periodo de 08 horas como señala el usuario.

Asimismo, el incremento de flujo no impidió que el cobro de las tarifas se realizara de manera ininterrumpida en ambos sentidos, y si bien existió un flujo vehicular mayor a lo habitual por causas no atribuibles al Concesionario, se atendió de la manera más ágil posible a todos los Usuarios, a fin de que el tiempo de espera no cause malestares; incluso, se habilitó la vía de contingencia para brindar más comodidad y buen servicio para los Usuarios.

Finalmente, lamentamos la situación que tuvo que enfrentar el Usuario y reiteremos 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.

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.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Rafael Moya Reina
Gerente General

gzn