

San Isidro, 2 de mayo de 2023
Resol.Ger.Gen.2023-020

Señora:
Elizabeth Ruth Sifuentes Lozano
Av. Camino Real Mz 24 Lt. 6
Cli_ppb@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00117 – Peaje Huarmey de fecha 01.03.2023

I. VISTOS

Con fecha 01 de marzo de 2023, la señora Elizabeth Ruth Sifuentes Lozano, identificada con DNI N° 32945570 (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° 00117 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Huarmey (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Regresábamos de la ciudad de Lima y a la salida de Paramonga nuestro auto sufrió un desperfecto, por lo cual llamamos de emergencia al N° 999216057 para que envíen la grúa, de esa manera nos auxilien sin embargo pasaron 3 horas y no llega"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Motivo por el cual solicito ordene a quien corresponda atender mi reclamo y ya que tuvimos que cancelar 50.00 a un sr. Chofer de trailer y mi estado de salud es considerable"

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

De acuerdo con 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 solicitó al Concesionario el servicio de auxilio vial, dado que su vehículo sufrió un desperfecto; sin embargo, menciona que la grúa del servicio demoró mucho tiempo en dar atención.

Al respecto, procedimos a realizar las indagaciones correspondientes y pudimos verificar que, el día 01 de abril del 2023, la Central de Atención de Emergencias (CAE) recibió la solicitud de servicio de auxilio vial para el vehículo del Usuario.

Sin embargo, 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 y que en algunos minutos le confirmaría la disponibilidad de la grúa más cercana, ante lo cual el Usuario manifestó que esperaría al servicio.

Posteriormente, el Usuario comunicó mediante llamada telefónica que se había trasladado por sus propios medios unos kilómetros al norte, indicando su nueva ubicación en el km 241+000, ante dicha información el operador de la CAE le indicó al Usuario que la grúa liviana más cercana iba a retornar de Sur a Norte para atender su solicitud.

Cuando la grúa estaba camino a la última ubicación reportada, el operador de la CAE intentó ponerse en contacto con el Usuario; no obstante, no hubo confirmación o respuesta por parte de éste y, posteriormente, procedió a cancelar la solicitud del servicio de auxilio vial.

Sin perjuicio de lo anterior, lamentamos la situación que tuvo que enfrentar el Usuario por la alta demanda de auxilio vial que se presentó el día de la interposición de su reclamo y le manifestamos las disculpas del caso por el malestar manifestado; asimismo, le indicamos 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),



**Autopista
del Norte**

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