

San Isidro, 4 de mayo de 2023
Resol.Ger.Gen.2023-021

Señora
Jhovanna Portocarrero Durand
Jr. Los Detectives Mz. F Lte. 02 Surco – Lima
jportocarrerod@gmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00118 – Peaje Huarmey de fecha 10.04.2023

I. VISTOS

Con fecha 10 de abril de 2023, la señora Jhovanna Portocarrero Durand, identificada con DNI N° 46447863 (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:

"En la zona de autopista donde existe un aviso temporal que indica desastre natural a 3 – 5 min (90 km/h) la autopista de un momento a otro y sin señalización alguna se convirtió en una vía de ida y vuelta. Mi familia y yo nos vimos cara a cara con un trailer y tuvimos que orillarnos en una maniobra temeraria hacia el centro de la autopista"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Que mejoren la señalización y que haya personal de vigía y se me exonere del cobro del peaje en esta ruta, dado que no cuentan con las contingencias adecuadas para salvar las vidas de las personas"

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 menciona que en la zona donde existe un aviso temporal de desastre natural, la vía no presenta la señalización adecuada y debido a su mal estado, su vehículo estuvo a punto de impactar con un trailer. En ese sentido, el Usuario solicita que la señalización mejore, que haya personal de vigía y que el cobro de la tarifa del peaje se exonere en dicho tramo.

Al respecto, debemos señalar que el tramo al que hace referencia el Usuario se encuentra dentro de los Km. 332+400 al Km. 335+300, cuya transitabilidad se vio afectaba debido al Ciclón Yaku, evento extraordinario ocurrido por las intensas lluvias en las partes altas. Ante el evento extraordinario de la naturaleza y a fin de mantener la transitabilidad, en dicho sector se instaló la señalización respectiva e implementos de seguridad, tales como letreros preventivos, disposición de conos, muros new jersey de PVC en las zonas de transición; asimismo, se dispuso de un vehículo sombra y dos amortiguadores de impacto con flechas luminosas con la finalidad de advertir y guiar al usuario en el ingreso y salida hacia la calzada Norte/Sur.

Es importante mencionar que la Concesionaria, desde el primer día en el que se suscitó el evento de emergencia dispuso todos sus recursos de mano de obra y equipos de línea amarilla a fin de poder realizar la limpieza correspondiente y habilitar en el menor plazo la calzada del sentido Sur/Norte.

Adicionalmente a lo indicado, es preciso resaltar que la Concesionaria cumple de manera permanente con el mantenimiento oportuno de los bienes encargados por el Concedente (Ministerio de Transportes y Comunicaciones), tomando en consideración lo establecido en el Contrato de Concesión, las Actas de Aceptación de los tramos de Segunda Calzada, Actas y Acuerdos de Suspensión de Obligaciones y demás documentos suscritos con el Concedente.

Respecto a lo ocurrido, lamentamos la situación que tuvo que enfrentar el Usuario; sin embargo, como Concesionaria ejecutamos de inmediato todas las medidas técnicas y de seguridad, en aras de salvaguardar la integridad de los usuarios y lograr recuperar la transitabilidad de la vía en el menor tiempo posible.

Finalmente, reiteramos 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.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Rafael Moya Reina
Gerente General

gzn