

San Isidro, 16 de mayo de 2023
Resol.Ger.Gen.2023-025

Señor:

Edgar Efraín Estanish Diaz

Av. El Sol Mz. E, Lt. 18, San Juan de Lurigancho, Lima

edgarestanish@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00119 – Peaje Huarmey de fecha 23.04.2023

I. VISTOS

Con fecha 23 de abril de 2023, el señor Edgar Efraín Estanish Diaz, identificado con DNI N° 25666339 (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° 00119 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Huarmey (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Me quedé varado en el km 344 en la Panamericana Norte, rumbo de norte a sur en una zona peligrosa de pendientes y no había estacionamiento, esperé hora y media y me llama un técnico indicando que me retornaría a Casma, cuando yo me dirigía a Huarmey, dijo que me volvería a llamar, y lo hizo cuando un auto particular me auxilió, obvio que ya no la necesitaba. Me dejaron expuesto a un accidente grave sin atención con el servicio que ofrecieron"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Calidad y oportuna prestación de los servicios"

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 su vehículo quedó varado en el km. 344 de la vía, en sentido norte a sur; zona peligrosa y que no contaba con estacionamiento. Ante ello, solicitó el servicio de auxilio vial a la Central de Atención de Emergencias (en adelante, "La CAE"), sin embargo, cuando le indicaron que la grúa estaba en camino el Usuario ya estaba siendo auxiliado por un vehículo particular, por lo cual ya no necesitaba del servicio.

El Usuario indica que fue expuesto a un accidente grave, pues no fue atendido. En ese sentido, solicita que los servicios se presten oportunamente y según la calidad que exige el Contrato de Concesión.

Al respecto, procedimos a realizar las indagaciones correspondientes y pudimos verificar que el día 23 de abril a las 18:12 horas ingresó la llamada del Usuario al CAE, mediante la cual únicamente solicitó información sobre el servicio de grúa que brinda la Concesionaria. Posteriormente, a las 19:20 horas, el Usuario llamó nuevamente y solicitó el referido servicio, ante lo cual se le informó que las grúas asignadas para la zona se encontraban atendiendo otros requerimientos reportados anteriormente y que luego de ello, lo antes posible, se enviaría una grúa a la ubicación indicada. Ante ello, el Usuario indicó que esperaría por el servicio; sin embargo, cuando la grúa asignada llegó al punto indicado, a las 20:15 horas, no se encontró al Usuario, por lo cual se procedió a registrar el evento como asistencia nula.

No obstante, a lo indicado, la operadora de turno se comunicó con el Usuario a fin de consultar si requería de algún apoyo adicional, ante lo cual respondió que su vehículo ya había sido remolcado por un vehículo particular hasta el Peaje Huarmey.

Con posterioridad, siendo las 21:51 hora, el Usuario realizó otra llamada al CAE y solicitó el servicio de remolque desde el Peaje de Huarmey hasta la ciudad de Huarmey; por lo que, se procedió a enviar la grúa liviana GL-1, la misma que reportó su llegada a las 22:10 horas, momento en cual se concretó el servicio de remolque solicitado.

Finalmente, lamentamos la situación que causó malestar en el Usuario; sin embargo, resaltamos que en todo momento le brindamos la información y apoyo solicitado, dado que los esfuerzos de esta Concesionaria están 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