Autopista Del Norte
ALEATICA

San Isidro, 5 de octubre de 2023
Resol.Ger.Gen.2023-044

Señor:
Jesús José Paredes Trujillo
Centro Poblado Leticia
Paredesjesus108@gmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00124 – Peaje Virú de fecha 23.08.2023

I. VISTOS

Con fecha 23 de agosto de 2023, el señor Jesús José Paredes Trujillo, identificado con DNI N° 23272686 (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° 00124 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Informar que en el Km.516+300 y en el km.521+600 se encuentran dos huecos de regular tamaño que evita el buen tránsito, pudiendo ocasionar accidentes, por lo cual solicito que se realice la reparación de tal, por el cual haga llegar este reclamo"

Asimismo, el Usuario solicita lo siguiente:

"Esperando que por favor, procurar reparar lo más pronto posible, para así evitar cualquier tipo de accidente y/o hasta muertes. se cuente con todo dispositivo y/o forma de pago, de esta manera se están violando mis derechos como ciudadano al no poder transitar libremente"

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

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

Autopista Del Norte
ALEATICA

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.

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 el tramo comprendido en el Km. 516+300 y 521+600 presenta desperfectos que impiden el buen tránsito, lo cual puede

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

ocasionar accidentes. En ese sentido, el Usuario solicita que se repare la vía los más pronto posible.

A fin de dar respuesta al Usuario es importante informar que la Concesionaria cumple de manera permanente con ejecutar las obligaciones relacionadas al Mantenimiento de la Red Vial N° 4, tomando en consideración los parámetros y tramos establecidos en el Contrato de Concesión, las Actas de Aceptación de los tramos de la Segunda Calzada, Actas de Suspensión de Obligaciones y demás disposiciones aplicables de acuerdo a la normativa vigente; en aras de garantizar la transitabilidad a los Usuarios. Asimismo, es importante resaltar que el cumplimiento de nuestras obligaciones de mantenimiento es supervisado de manera permanente por el Organismo Supervisor de la Infraestructura de Transporte (OSITRAN) y que, contamos con cuadrillas de limpieza y patrullas de monitoreo que nos comunican oportunamente de cualquier evento perjudicial o deterioro que afecte la vía.

No obstante, a lo antes señalado, debemos precisar que la ubicación indicada por el Usuario se encuentra dentro de la Calzada Actual, respecto a la cual es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (Concedente) quien tiene la obligación y responsabilidad de realizar el mantenimiento permanente de la vía y garantizar el buen estado de la misma, a fin de evitar incidentes o accidentes de tránsito. Al respecto, en nuestra calidad de Concesionarios, mediante cartas reiterativas dirigidas al Concedente y al Regulador, solicitamos la pronta acción e intervención en aras de la seguridad de los Usuarios y la Comunidad.

Finalmente debemos señalar que los esfuerzos de esta 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.

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

Autopista
Del Norte
ALEATICA

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

Inscrita en la Partida Nº 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658