

Autopista Del Norte



San Isidro, 11 de diciembre de 2023
Resol.Ger.Gen.2023-150

Señor:
Juan Edilberto Gonzales Salvador
Mz. L Lote 40 – Carabayllo – Lima
965730922
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00126 – Peaje Virú de fecha 19.10.2023

I. VISTOS

Con fecha 19 de octubre de 2023, el señor Juan Edilberto Gonzales Salvador, identificado con DNI N° 26950412 (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° 00126 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Se solicitó una grúa para auxilio mecánico a 1 km de distancia del peaje de Virú, pero a pesar de haber tomado nota de mi pedido, no se brindó el servicio. En garita indican que solamente cuentan con una grúa para este tramo"

Asimismo, el Usuario solicita lo siguiente:

"Mejorar el servicio de acuerdo con el cobro del peaje"

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").

Av. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.
San Isidro – Lima 27 - Perú
Teléfono: +51 16254500

aunor.pe / mesadepartesvirtual.adn@aunor.pe

Autopista Del Norte



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.

En relación con lo anterior, debemos señalar que el Reclamo cumple con los requisitos de presentación indicados en el artículo antes citado; 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 el servicio de auxilio mecánico para su vehículo que se encontraba a 1km de la Unidad de Peaje Virú; sin embargo, señala que el servicio no fue prestado y que el Concesionario solo cuenta con una grúa para este tramo. En ese sentido, solicita que se mejore dicho servicio de acuerdo con el cobro de la tarifa del peaje.

Al respecto, se verificó que, efectivamente, la Central de Atención de Emergencias (en adelante, "la CAE") el día 19 de octubre recibió la llamada del Usuario solicitando el servicio de auxilio mecánico; en respuesta, se le informó que la grúa asignada para la zona en la que se encontraba estaba atendiendo un accidente de tránsito en el km. 524+000; por lo que, acudiría a su llamado tan pronto como sea posible.

En cuanto la grúa terminó de atender la emergencia se dirigió a la ubicación señalada por el Usuario y atendió la urgencia mecánica reportada; tal y como consta en el parte de Auxilio Vial de Grúa que como Anexo se incluye en el presente documento.

Autopista Del Norte



Respecto a la atención, no se realizó de manera inmediata debido a los múltiples requerimientos de atención que se generaron el día de asentado el reclamo, situación poco usual y que requiere la utilización de todos los recursos de la Concesionaria y sus mayores esfuerzos; sin embargo, a pesar de las complicaciones se concretó el servicio solicitado por el Usuario.

Finalmente, debemos señalar que lamentamos la situación a la que se vio expuesto el Usuario, dada la alta y atípica demanda del servicio de auxilio vial; por lo que le manifestamos las disculpas del caso por la incomodidad del momento. Asimismo, debemos señalar 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

Autopista Del Norte



ANEXO I

Autopista del Norte		PARTE DE AUXILIO VIAL DE GRÚA DOP-AE-PRC-01-F04				Revisión: 02 Noviembre 2022	
DATOS GENERALES							
Chofer de grúa: <i>Rodolfo Leon</i>				Placa de la unidad: <i>BAL 779</i>			
Fecha	<i>17/10/23</i>	Hora de salida	<i>17:20</i>	Lugar de salida de base	<i>557700</i>	Reporte N°	
Kilometro	<i>5291500</i>	Hora de llegada	<i>17:55</i>	Lugar de llegada a base	<i>557700</i>		<i>867</i>
Sentido	<i>N/S</i>	Hora de término	<i>18:45</i>	Kilometraje inicial	<i>334455</i>	Código CE	
Lado	<i>N/Ven</i>	Hora de base	<i>19:15</i>	Kilometraje final	<i>334470</i>		
Tramo: <input type="checkbox"/> Pativilca-Huarmey <input type="checkbox"/> Huarmey-Casma <input type="checkbox"/> Casma-Chimbote <input type="checkbox"/> Chimbote-Santa <input type="checkbox"/> Santa-Chao <input type="checkbox"/> Chao-Viña <input checked="" type="checkbox"/> Viña-Puerto Salaverry <input type="checkbox"/> Puerto Salaverry-Emp.RDIN							
CAUSAS DEL DESPERFECTO:							
Accidente de tránsito	<input type="checkbox"/>	Falla mecánica	<input type="checkbox"/>	Falla en la bomba de agua	<input type="checkbox"/>		
Falla en el motor	<input type="checkbox"/>	Falla en la caja de cambios	<input type="checkbox"/>	Falla de combustible	<input type="checkbox"/>		
Recalentamiento de motor	<input type="checkbox"/>	Falla en el cardán	<input type="checkbox"/>	Neumático desinflado	<input checked="" type="checkbox"/>		
Falla en la bomba de inyección	<input type="checkbox"/>	Falla en el arrancador	<input type="checkbox"/>	Atollado en la arena	<input type="checkbox"/>		
Falla eléctrica	<input type="checkbox"/>	Falla en la dirección	<input type="checkbox"/>	Sopló empaquetadura	<input type="checkbox"/>		
Batería baja	<input type="checkbox"/>	Falla en el radiador	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>		
IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO:							
Tipo	<i>camion</i>	Marca	<i>Lifon</i>	Color	<i>Blanco</i>	Año Vehículo	<i>2013</i>
Empresa	<i>GYS Corporation SAC</i>						
ACCIÓN EJECUTADA: <i>* Paralización Preventiva, Foslada KM: 521</i>							
PARA SER LLENADO POR EL USUARIO							
Identificación del usuario				Relación del usuario con el vehículo:			
Nombres y apellidos		<i>Juan Gonzales Salvador</i>		Relación		<i>Eda: 52 años</i>	
Documento de identidad		<i>26980472</i>		Teléfono (Obligatorio)		<i>959677419</i>	
Lugar de procedencia		<i>Trujillo</i>		Destino		<i>Ven</i>	
¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO?							
Muy bueno	<input checked="" type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo	<input type="checkbox"/>
DECLARACIÓN DEL USUARIO							
* Declaro haber recibido el servicio brindado por Autopista del Norte S.A.C.							
Observaciones:							
FIRMA DEL USUARIO				FIRMA DEL CHOFRER DE GRÚA			
<i>[Firma]</i>				<i>[Firma]</i>			
IMPORTANTE: El servicio de accidentes y auxilios mecánicos es gratuito las 24 horas del día, los 365 días del año, para los usuarios de la carretera Pativilca-Trujillo. De ser necesario, la grúa remolcará el vehículo hasta la estación de servicio más cercana respecto del lugar de la ocurrencia.							
Las grúas no están autorizadas para salir del tramo Pativilca-Trujillo.							

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