

Autopista Del Norte



San Isidro, 23 de enero de 2024
Resol.Ger.Gen.2024-004

Señor:
Marco Antonio Lopez Cervantes
marcolopez@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00123 – Peaje Huarmey de fecha 30.12.2023

I. VISTOS

Con fecha 30 de diciembre de 2023, el señor Marco Antonio López Cervantes, identificado con DNI N° 40680345 (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° 00123 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Huarmey (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Reclamo por la mala colocación de accesorio, de cubierta de vereda, que cubre la vereda con metal (protector de metal) que esta levantado y a generado la rayadura del aro y de la llanta delantera izquierda. La mala instalación a producido el daño del aro, invadiendo el carril por la mala instalación del mismo"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Cambio del aro y/o reparación total del aro, y evaluación de corresponder la llanta delantera izquierda. El daño también se ha producido en llantas, pues se ha cortado por la mala instalación del protector de fierro de cobertura de vereda , se solicita una llanta nueva, reposición."

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: +51 16254500

aunor.pe / mesadepartesvirtual.adn@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 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 señala en su reclamo que el protector de metal que cubre la vereda del peaje Huarmey se encuentra mal instalado e invade el carril, lo cual generó que su vehículo sufra de daños en uno de sus aros y en la llanta delantera izquierda. En ese sentido, el Usuario solicita que el Concesionario asuma la reparación de dichos daños.

Al respecto, procedimos a verificar los registros de nuestras cámaras de seguridad y pudimos observar que el vehículo del Usuario no respetó la señalización de la Unidad de Peaje, lo cual generó que su vehículo se acerque mucho a los sardineles metálicos y se impacte contra el protector de sensores.

Ante ello, el Usuario procede a inspeccionar su vehículo y tras ver los daños en su vehículo, procede a solicitar el Libro de Reclamos.

Ahora bien, adicionalmente a lo anterior, debemos señalar que procedimos a realizar una inspección y evaluación a los sardineles y sensores. Producto de ello, verificamos que los sensores se encuentran operativos; sin embargo, el bisel inferior de su protector metálico se encuentra ligeramente levantado y deformado en la parte central.

Este protector no solo no invade el carril de la vía; sino que fue renovado en el segundo semestre del 2023; por lo cual, los daños generados a este son producto del impacto generado por el vehículo del Usuario.

En ese sentido, lamentamos informar que no se puede afirmar que los daños ocasionados al vehículo sean atribuibles al Concesionario; por lo cual, no corresponde que este asuma los conceptos reclamados por el Usuario.

Finalmente, 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),

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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rafael Moya Reina", written over a horizontal line.

Rafael Moya Reina
Gerente General

rem