

San Isidro, 04 de marzo de 2024
Resol.Ger.Gen.2024-011

Señor:

Omar Jose Delgado Macadam

Av. Tupac Amaru Hostal Caribe N° 4790

odelgadomacadam@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00128 – Peaje Fortaleza de fecha 07.02.2024

I. VISTOS

Con fecha 07 de febrero del 2024, el señor Omar José Delgado Macadam, identificado con C.E N° 002699847 (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° 00128 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"km 260 venía en la vía, hora 9:42 de la noche, había una llanta de tráiler en la vía rápida, no la vi y partió el parachoques delantero y el radiador de mi vehículo de placa CHJ-231, Toyota con chasis 2024, llamé a la policía y nunca respondió"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Ni la grúa llevo, exijo que la empresa se haga responsable de los daños ocasionados a mi vehículo."

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

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.

Asimismo, 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 al momento de transitar por el Km. 260 de la vía, su vehículo se impactó contra una llanta de tráiler que se encontraba en el camino. Asimismo, señala que no recibió ayuda alguna por parte del servicio de grúa ni la policía. En ese sentido, solicita al Concesionario que asuma los daños generados a su vehículo.

Al respecto, procedimos a realizar las indagaciones correspondientes y pudimos verificar la ocurrencia de los siguientes hechos:

- A las 23:18 horas del día de asentado el reclamo, la operadora de la Central de Atención de Emergencia (en adelante, la "CAE") recibió la llamada del Usuario, quien comunicó que aproximadamente en el Km. 254+000 se encontraba un vehículo accidentado que requería apoyo. Inmediatamente la operadora del CAE se comunicó con la ambulancia A-2, para gestionar la atención del Usuario, mediante la salida de la grúa liviana GL-1.
- A las 00:00 horas del día siguiente llegó la ambulancia A-2 al lugar indicado y el personal constató que no se trataba de un accidente, por lo que procedió a realizar la señalización temporal respectiva in situ y comunicó a la CAE que sólo se trataba de una falla mecánica, identificando al auto de marca Toyota de color negro y placa de rodaje CHJ-231.

- La operadora del CAE dio indicación al personal de la ambulancia, para que comunicara al usuario la activación de la grúa liviana; sin embargo, pasado unos minutos la doctora de la ambulancia comunicó al CAE que el usuario desistía del auxilio solicitado porque un carro particular se disponía a remolcarlo.
- Posteriormente, a las 00:27 horas, el Usuario procede a retirarse.

A partir de los hechos descritos, podemos verificar que el Usuario recibió una atención adecuada por parte del Concesionario y conforme a las disposiciones del Contrato de Concesión.

Sin perjuicio de lo anterior, lamentamos las incomodidades que esta situación atípica pudo haber generado al 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), 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

rem