

Autopista Del Norte



San Isidro, 24 de abril de 2024
Resol.Ger.Gen.2024-026

Señor:

Juan José Gamarra Zavaleta

Av. Moche 913 Distrito Trujillo, Trujillo, La Libertad

gamagraphic30000@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00141 – Peaje Virú de fecha 29.03.2024

I. VISTOS

Con fecha 29 de marzo de 2024, el señor Juan José Gamarra Zavaleta, identificado, con DNI N° 18134758 (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° 00141 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Se pidió el servicio de grúa por avería eléctrica en camioneta Hilux 2013 T4Y-935, y nos dijeron que teníamos que esperar, porque había 5 servicios previos que atender, esperé 2 horas y media y no atendían mi emergencia, pero habían pasado dos grúas en el tiempo de espera, por ello pedí el apoyo de un amigo desde Trujillo que me lleve y me recoja"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Solicito exoneración de pago de peaje porque la atención no es Oportuna"

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.

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 solicitó el servicio de auxilio vial; sin embargo, obtuvo como respuesta que debía esperar, pues existían cinco (05) solicitudes reportadas con anterioridad a la suya. Asimismo, el Usuario indica que tuvo que esperar dos horas y media, y que durante dicha espera pudo observar transitar dos grúas. Por lo anterior, el vehículo del Usuario fue trasladado con ayuda particular; por lo cual, solicita la exoneración de la tarifa del peaje.

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

- Aproximadamente las 23:25 del 28 de abril del 2024, el Usuario se comunicó con la central de atención de emergencias (CAE), a fin de solicitar el servicio de auxilio vial para su camioneta Hilux de placa T4Y-835, la cual se encontraba en el km 466+000 de S-N, según la ubicación enviada por WhatsApp.
- La operadora de turno del Concesionario comunicó al Usuario que, en ese momento, las dos grúas livianas cercanas al sector donde se encontraba estaban atendiendo otros servicios, tal como consta en el registro de hoja de incidencias de la CAE (Anexo 1). Ante ello y bajo la posibilidad de una demora en la atención, el usuario aceptó permanecer en espera.

- Aproximadamente a las 00:30 horas del día siguiente, la operadora del CAE; previo, al envío de la grúa liviana GL-2, se comunicó con el usuario a fin de coordinar el servicio. En respuesta, el Usuario comunicó a la operadora la cancelación del servicio, indicando que ya había contratado un servicio particular, porque no estaba dispuesto a seguir esperando.
- A las 04:26 horas, la operadora del CAE recibió la llamada del jefe de plaza de la Unidad de Peaje Virú, quien le indicó que el Usuario no tenía intención de pagar el peaje, por no haber recibido atención al auxilio vial solicitado.
- En la misma Unidad de Peaje, el Usuario se percató de que la grúa liviana GL-3, estaba aparcada en el estacionamiento, por lo cual, solicitó el servicio de auxilio vial nuevamente, pero exigiendo de forma reiterativa que se le traslade hasta su domicilio en la ciudad de Trujillo.
- En respuesta, la operadora del CAE y jefe de plaza de Virú explicaron al Usuario que dicha solicitud excedía los límites dentro de los cuales se podía prestar el servicio de auxilio vial. El Usuario inconforme por la información brindada solicitó el Libro de reclamos y asentó el Reclamo.

De los hechos antes señalados, podemos observar que, si bien hubo una demora en la atención al Usuario; esta demora fue excepcional ocasionada por una demanda atípica del servicio de auxilio vial. En ese sentido, extendemos nuestras disculpas al usuario por los inconvenientes generados y reiteramos que realizamos nuestros mayores esfuerzos para prestar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios de la vía, bajo una política de mejora continua, en el marco de las competencias asignadas a la Concesionaria por ley y por el Contrato de Concesión.

Sin perjuicio de lo anterior, debemos señalar que la situación antes señalada no es un supuesto que amerite la exoneración del pago de la tarifa del peaje según el Contrato de Concesión ni las normas vigentes.

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.

Autopista Del Norte



Finalmente, es preciso indicar que en Autopista del Norte S.A.C. trabajamos constantemente en mejorar el servicio que ofrecemos a cada uno de nuestros usuarios, manteniendo los más altos estándares de seguridad y de atención, enfocados en brindar un servicio de alto valor añadido.

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