

Autopista Del Norte



San Isidro, 19 de septiembre de 2024
Resol.Ger.Gen.2024-038

Señor

José Antonio Cisneros Vasquez

Jr. Isidro Alcibar 479, distrito de San Martín de Porres

cisnerosvasquez.joseantonio@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00094 – Peaje Km. 402+760 de fecha 01.09.2024

I. VISTOS

Con fecha 01 de setiembre del 2024, el señor José Antonio Cisneros Vasquez, identificado con DNI N° 09885367 (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° 00094 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Km. 402+760 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"La concesionaria tiene conocimiento de un bus malogrado en el km 398 aproximadamente. Cuando me dirigía de sur a norte, se encontraba en el carril izquierdo un autobús averiado, al promediar las 7:20 p.m., con el cual casi colisiono por alcance. Esto se debió a la falta de señales y de luces en la unidad, y a que no había ningún tipo de vehículo de la concesionaria que advirtiera el peligro de un posible accidente con posibles lesiones graves o muerte por la deficiencia de la misma)"

Ante ello, el Usuario solicita:

"Solicito que la concesionaria, así como cobra los peajes, debería tener una permanente vigilancia de la competencia de su concesión. Responsabilizo a la misma por cualquier accidente que ocurra debido a una mala señalización y prevención de algún tipo de vehículo, y por no contar con una grúa de remolque para vehículos pesados"

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

Av. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.

San Isidro – Lima 27 - Perú

Teléfono: +51 16254500

aunor.pe / mesadepartsvirtual.adn@aunor.pe

Autopista Del Norte



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 que su vehículo casi colisiona con un autobús que se encontraba malogrado en el Km. 398 de la Red Vial N°; situación que se vio generada por la falta de señalización e iluminación en dicha ubicación y que, además, era de conocimiento del Concesionario.

En ese sentido, el Usuario solicita al Concesionario que mantenga una vigilancia permanente en la vía, y lo responsabiliza por cualquier accidente que pueda ocurrir por la falta de señalización, medidas de prevención y grúas de remolque para atender emergencias.

Al respecto, procedimos a realizar las indagaciones correspondientes y pudimos verificar que, el día de asentado el Reclamo, un autobús de placa B3K-950 perteneciente a otro Usuario presentó una falla mecánica en el Km. 397+800 (en adelante, “El Usuario 2”).

Ante ello, el Usuario 2 solicitó el servicio auxilio vial a la Central de Atención de Emergencias a las 19:02 horas. En respuesta, la patrulla asignada llegó a la ubicación del Usuario 2 a las 19:20 horas y culminó con el servicio a las 19:48 horas, así como con la señalización y el apoyo mecánico correspondiente.

Autopista Del Norte



Lamentablemente, el Usuario llegó a la ubicación del incidente a las 19:20 horas, es decir, minutos antes de que llegue la patrulla asignada. En respuesta, la jefa de plaza de la Unidad de Peaje le informó que la atención se encontraba en camino; sin embargo, el Usuario insistió en asentar su Reclamo.

A pesar de lo anterior, se puede observar que el Concesionario atendió la emergencia dentro de los sesenta (60) minutos de haber sido reportada, conforme lo exige el Contrato de Concesión. Asimismo, durante el periodo de atención se implementó la señalización e iluminación temporal necesaria para que quienes transiten por la vía tengan conocimiento de la presencia del autobús averiado.

En ese sentido, debemos señalar que lamentamos la situación que tuvo que presenciar el Usuario, sin embargo, la atención brindada por el Concesionario se dio dentro de los parámetros contractuales; tiempo de atención que además resulta razonable tomando en cuenta la demanda actual del servicio de auxilio vial.

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