

Autopista Del Norte



San Isidro, 04 de febrero de 2025
Resol.Ger.Gen.2025-001

Señor:

Jaime Gilver Asencios Villadeza

Centro Poblado Los Olivos Mz. I Lt. 03 – Supe, Barranca, Lima

jaimito04@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00132 – Unidad de Peaje Huarmey de fecha 21.12.2024

I. VISTOS

Con fecha 21 de diciembre del 2024, el señor Jaime Gilver Asencios Villadeza, identificado con DNI N° 45277478 (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° 00132 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Huarmey (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"No me proporcionaron el servicio de remolque para mi vehículo. Me indicaron por WhatsApp que debía pagar un servicio adicional para remolcar mi unidad, con placa A9P-959, a Casma, y no pagaré el peaje por el trato recibido".

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").

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

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



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.

El Usuario señala en su Reclamo que no le proporcionamos el servicio de remolque para su unidad vehicular identificada con placa de rodaje N° A9P-959; además, el Usuario refiere que le indicamos a través de la plataforma de Whatsapp que debía pagar un servicio adicional para remolcar su unidad (externo) y que este no abonaría el peaje por el trato que recibió.

Al respecto, debemos señalar que nuestra Operadora de la Central de Atención de Emergencias recibió la solicitud de asistencia del Usuario el 20 de diciembre de 2024 a las 18:06 horas vía Whatsapp, mediante la cual registró su requerimiento de asistencia para su vehículo de placa A9P-959 que se encontraba en el km 371+000 de la Red Vial 4 (sentido norte – sur).

Acto seguido, a las 18:11 horas, dispusimos el envío de nuestro personal para atender su solicitud, llegando el operador de patrulla al km 371+000 a las 18:19 horas. En esos instantes, nuestro operador de patrulla le informó que el servicio de remolque implicaba el traslado del vehículo a la estación de servicio más cercana, la cual sería Casma, por su ubicación; sin embargo, el Usuario tomó la decisión de cancelar el servicio debido a que deseaba ser trasladado a Huarney.

Esta situación es corroborada por nuestra Operadora de la Central de Atención de Emergencias, a las 18:30 horas, cuando se comunica con el Usuario a través de Whatsapp y este decide no aceptar el servicio de remolque, debido a su intención de que su vehículo sea remolcado hasta Huarney.

En ese sentido, nuestro servicio estuvo a disposición del Usuario en todo momento, incluso nuestro personal operativo se encontró en la progresiva reportada, enfrentándose con la negativa del Usuario a que el servicio de remolque sea efectuado hacia Casma; esta situación fue confirmada por nuestra Operadora de la Central de Atención de Emergencias. Por lo tanto, no resulta amparable el reclamo del 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

frl