Autopista Del Norte
ALEATICA

San Isidro, 26 de marzo de 2025
Resol.Ger.Gen.2025-004

Señor:
Marco Antonio Barrenechea Alvarado
Jr. Comercio 100 Plaza de Armas – Chiquián, Bolognesi, Áncash
estacionma105@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000133 – Unidad de Peaje Fortaleza de fecha 25.02.2025

I. VISTOS

Con fecha 25 de febrero del 2025, el señor Marco Antonio Barrenechea Alvarado, identificado con DNI N° 31935125 (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° 000133 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Se llamó innumerables veces y no contestaron, lo cual tomamos a una persona que nos remolcó mi carro B5V-928 carro remolque C7F-742". **(sic)**

Asimismo, el Usuario solicita:

"Pido que se me desembolse el peaje pagado o una grúa que me remolque o de lo contrario reconocer los gastos pagados del remolque". (sic)

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.

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Autopista Del Norte
ALEATICA

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.

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 el presente Reclamo, se visualiza que cumple con los requisitos establecidos en el artículo 37 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 9 del Reglamento Interno, a excepción del literal g) de ambos reglamentos relacionado a las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de estas. De igual forma, la materia del presente Reclamo es sobre la calidad y oportuna prestación de los servicios, la cual se encuentra establecida en los reglamentos antes mencionados. En ese sentido, y a pesar de no cumplir con el literal g), procederemos a evaluar el fondo de la solicitud.

El Usuario señala en su Reclamo que, nos llamó innumerables veces sin obtener respuesta alguna, por lo que tuvo que remolcar su automóvil de placa de rodaje B5V-928 con el carro remolque C7F-742; por ese motivo, solicita que se le reembolse el peaje pagado o la devolución de los gastos de remolque incurridos.

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Autopista Del Norte
ALEATICA

Al respecto, previamente a la interposición del Reclamo por el Usuario, el Usuario fue atendido por el jefe de plaza de turno de la Unidad de Peaje Fortaleza. El Usuario manifestó al jefe de plaza, que mientras transitaba por la ruta en sentido norte-sur, su vehículo de placa de rodaje B5V-928 sufrió un desperfecto, y que ante esta situación, intentó reiteradamente contactarse con el Centro de Atención de Emergencias (en adelante, CAE) para solicitar el auxilio vial correspondiente, no obteniendo respuesta alguna.

Ante lo narrado por el Usuario, el jefe de plaza se comunicó inmediatamente, vía telefónica, con el CAE con la finalidad de indagar y brindar una respuesta al Usuario. Tras atender la llamada, la operadora CAE de turno solicitó al Usuario los datos necesarios para verificar lo señalado, tales como: número de teléfono, placa del vehículo, nombre del usuario y el sector desde donde se habría realizado la solicitud.

El Usuario, ante la solicitud de información de la operadora CAE, no brindó el número de teléfono desde el cual habría realizado la llamada ni las horas en las que las habría hecho, así como tampoco la zona desde donde efectuó la solicitud de auxilio via. Esta situación imposibilitó a la operadora CAE revisar y absolver lo expuesto por el Usuario.

No obstante, y a pesar de no contar la información, a través del número de placa del vehículo, la Operadora CAE realizó una búsqueda en el sistema, pero no se encontró registro alguno, informándole al Usuario que no existía ningún registro o solicitud relacionado con su vehículo en el CAE. Ante esta respuesta, el usuario, visiblemente incómodo, registró su Reclamo en el libro de reclamaciones y se negó a firmar el formato de autorización para el envío de respuestas por correo electrónico.

En ese orden de ideas, queda evidenciado que el Usuario no colaboró con la información necesaria que permitiría resolver la situación aparentemente incurrida, dado que el número de teléfono desde donde supuestamente se habría comunicado y las horas de las presuntas llamadas resultan indispensables para resolver el inconveniente aparentemente generado. Aunado a ello, verificamos que la CAE no posee llamadas sin atender, así como tampoco se visualiza llamadas reiteradas o constantes en el registro telefónico. Por lo tanto, no resulta amparable el Reclamo presentado.

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.

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Autopista
Del Norte
ALEATICA

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

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658