

Autopista Del Norte



San Isidro, 14 de abril de 2025
Resol.Ger.Gen.2025-008

Señor:

Luis Enrique Migone Perry

Psj. Apeliotas 156 Urb. Tupac Amaru – La Victoria – Lima

migoneperryluisenrique@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000135 – Unidad de Peaje Fortaleza de fecha 06.03.2025

I. VISTOS

Con fecha 06 de marzo del 2025, el señor Luis Enrique Migone Perry, identificado con DNI N° 07494468 (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° 000135 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Vengo de Jaén para Lima, pero su jurisdicción es desde Virú hasta Pativilca. Tuve un percance en el km 226, pedí auxilio de grúa y nunca llegó; pero para pagar los peajes, sí, son exigentes con placa AOB-648 Toyota Probox".

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 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 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.

En el artículo 37 del Reglamento de OSITRAN se expone los requisitos para la admisión de los reclamos. De otro lado, en el artículo 33 del Reglamento de OSITRAN se establece

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

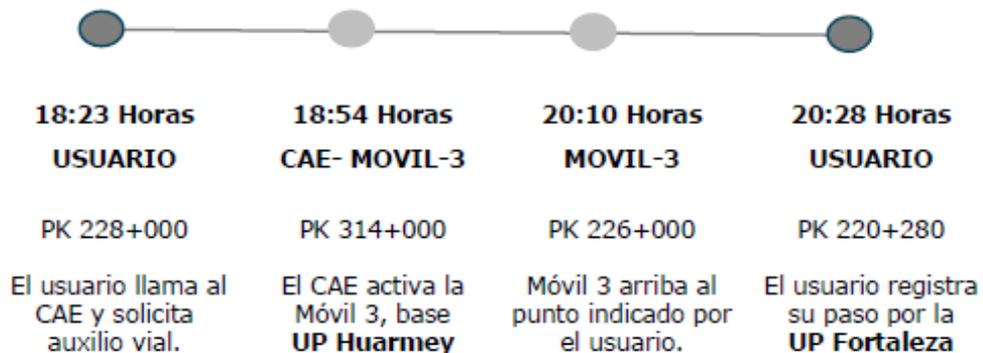


las materias sobre las cuales los usuarios pueden presentar reclamos al Concesionario. Por lo tanto, debe determinarse, en primer lugar, si el Reclamo presentado por el Usuario cumple con los requisitos estipulados para su admisibilidad y, luego, si corresponde a una de las materias de reclamo establecidas en el reglamento indicado en este párrafo.

En el presente Reclamo, se visualiza que cumple con los requisitos establecidos en el artículo 37 del Reglamento de OSITRAN, a excepción de la indicación de la pretensión solicitada. De igual forma, la materia del presente Reclamo está relacionada a calidad y oportuna prestación de los servicios, la cual se encuentra establecida como materia reclamable en el literal c) del artículo 33 del reglamento antes mencionado. En ese sentido, corresponde su admisión y pronunciamiento sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario.

El Usuario señala en su Reclamo que se encontraba desplazándose con su vehículo de placa A0B-648 de Jaén para Lima cuando tuvo un percance en el km 226, por lo que solicitó el auxilio de la grúa, pero esta nunca llegó; sin embargo, no detalla cuál es la petición en específico.

Al respecto, resulta relevante establecer una línea de tiempo que detalle las horas más relevantes que abordan el presente Reclamo:



Como se visualiza en la imagen *supra*, el Usuario se comunica con nuestro Centro de Atención de Emergencias (CAE, en adelante) a las 18:23 horas solicitando el auxilio vial para el remolque del vehículo de placa A0B-648 que se encontraba varado en el km 228, en ese momento.

Inmediatamente, nuestra operadora del CAE verifica la disponibilidad de los recursos más cercanos e informa al Usuario, a las 18:28 horas, que la llegada del recurso sería superior a una hora debido a que las unidades de apoyo se encontraban en la Unidad de Peaje Huarney, a 89 km de su ubicación. Aunado a ello, y dado que los operadores del auxilio vial del turno diurno estaban por relevarse (19:00 h el horario de relevo) con los del turno nocturno, el operador asignado salió en dirección al punto de apoyo (km 228) a las 19:04 horas. De esta manera, se evitó que el operador del turno saliente superara el límite de horas de conducción permitidas por la normativa vigente.

Posteriormente, a las 19:36 horas, el Usuario llama al CAE y comunica que su nueva ubicación es el km 226, tras conseguir el traslado hasta ese punto con apoyo de un vehículo policial. Siendo las 20:10 horas, el operador de auxilio vial asignado llega al km 226; no obstante, no localiza al vehículo de placa A0B-648. Ante esta situación, la operadora CAE instruye al operador de auxilio vial continuar buscando al vehículo del Usuario hasta el km 225. A las 20:25 horas, el operador de auxilio vial llega al km 225

y no ubica al Usuario ni a su vehículo de placa A0B-648; por lo que, se retira de la zona para continuar atendiendo otras emergencias pendientes.

En ese sentido, se concluye que el procedimiento de atención fue el adecuado dado que la información y desplazamiento de nuestro personal fue diligente, no localizando al Usuario ni a su vehículo, a pesar de la comunicación intercambiada por teléfono. Además, la no localización del Usuario y el vehículo de placa A0B-648 no es atribuible a la falta de respuesta o negligencia por parte de AUNOR, sino a la acción unilateral de traslado de vehículo adoptada por el Usuario, sin tomar en consideración que nuestros recursos se encontraban asignados y en dirección al punto requerido. 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.

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

fri