

Miraflores, 08 de mayo de 2019  
Resol.Ger.Gen-2019-023

Señor:

**Rafael Antonio Vargas Alva**

Mz. 54 Lote 40 Urb. La Rinconada, Trujillo, La Libertad.

[vargasalvarafael@gmail.com](mailto:vargasalvarafael@gmail.com)

Presente.-

Asunto: Reclamo No. 000036 - Peaje Virú de fecha 13.04.19.

## **I. VISTOS**

Con fecha 13 de abril de 2019, el señor Rafael Antonio Vargas Alva, identificado con DNI N° 17878985 (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° 000036 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

***"Que por favor hagan mantenimiento a la pista de este peaje a un kilómetro hacia el sur hay muchos huecos y la pista se va deteriorando cada día más. Hacer mantenimiento, sellar estos huecos que es un peligro ya que es una vía de ida y vuelta. Asimismo deterioran neumáticos y suspensión de los carros asimismo pone en riesgo la vida ya que por esquivar dichos huecos se puede producir accidentes fatales."***

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

Av. 28 de Julio 150 Piso 4  
Miraflores - Lima 18 - Perú  
Teléfono: +511 625 4500

[aunor.pe](http://aunor.pe)



## Autopista del Norte

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 a 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. De otro lado, se observa de la revisión de la hoja de reclamación N° 000036 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje “Virú”, que el Reclamo está referido al mantenimiento de la calzada. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario correspondería a la materia indicada en el literal c) del artículo 3 del Reglamento Interno y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tales motivos, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario señala en su Reclamo la falta de mantenimiento en la calzada, señalando como área de intervención, de manera referencial, un kilómetro al sur de la Unidad de Peaje Virú, la cual se encuentra ubicada en el Km. 529+500 de la carretera Panamericana Norte.

Al respecto, cabe señalar que el tramo donde se encuentra la referida unidad de peaje corresponde a una sola calzada con dos carriles (bidireccional). Dicha calzada, denominada según nuestro Contrato de Concesión como “Calzada Actual”, requiere de ciertas intervenciones a cargo del Concedente (el Estado Peruano) para que la misma llegue al cumplimiento de los Índices de Serviciabilidad. Sobre el área en mención el Concesionario mantiene a la fecha la obligación de realizar solo labores de limpieza; puesto que el mantenimiento



# Autopista del Norte

y/o trabajos de mejora o arreglo del pavimento corresponden actualmente, y de manera exclusiva, al Concedente.

Sin perjuicio de los fundamentos dados a cada uno de los ítems del Reclamo, 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 al Concesionario 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.

Atentamente,

Víctor Tirado C.  
Gerente General

vts



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

**LIBRO DE RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS**



Estación de Peaje VIRÚ

Nombres y Apellidos: <u>ROFAEL ANTONIO VARGAS ALVA</u>	Ficha Número: <u>000036</u>
Razón Social: _____	Fecha: <u>13-04-2019</u>
Doc. Identidad: <u>DNI 17878985</u>	Recibido por: <u>Joel Pérez Cebra</u>
Dirección: <u>MZ-54 LOTE 40 Urb. la RINCONADA-Trujillo</u>	<u>Jefe de Plaza</u>
Correo Electrónico: <u>VARGASALVA ROFAEL @ gmail. com.</u>	
Teléfono: <u>948152068</u>	
Firma:	

Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible.

Quis por favor HAGAN MANTENIMIENTO A LA PISTA de  
ESTE PEJE A UN KILOMETRO Hacia el SUR Hoy  
MUCHOS HUECOS y la pista se va deteriorando cada  
día más - HACER MANTENIMIENTO, SELLAR esos  
HUECOS q' es un peligro ya que es una vía  
de ida y vuelta. Así mismo deterioran NEUMÁTICOS y  
SUSPENSIÓN de los CARROS así mismo pone en Riesgo la  
Vida ya que por esquivar dichos HUECOS se pueden  
producir Accidentes FATALES.

Observaciones: