



# Autopista del Norte

Miraflores, 20 de diciembre de 2019  
Resol.Ger.Gen-2019-075

Señor:

**Ada Priscila Rojas Ríos**

Paseo del Mar Mz. J6 Lote 37, Nuevo Chimbote

[a.priss.rojas@gmail.com](mailto:a.priss.rojas@gmail.com)

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000052 - Peaje Km. 402+760 de fecha 29.11.19.

## I. VISTOS

Con fecha 29 de noviembre de 2019, la señora Ada Priscila Rojas Ríos, identificada con DNI N° 42336703 (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° 000052 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Km. 402+760 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

***"Yo, Ada Priscila Rojas Ríos propietaria del vehículo Kia Rio con placa F7M-469 me encuentro con una emergencia mi vehículo q' se apago de manera repentina a unos 10 mts del peaje por lo q' dejando mi vehículo camino hacia su central indicando lo sucedido, me indican q' avizaran, pero cuando retornan dicen que no pueden ayudarme por que ellos solo hacen serv. De traslado osea grua, desconociendo su servicio de prestar ayuda en caso de emergencia (dos mujeres solas en carretera abierta) para lo que llame a la policia de carretera y ellos son los q' me auxiliaran por lo que solicito se sancione con la severidad correspondiente.***

***(E indica q' no esta dentro de sus normas y contrato) y ahora la Srta. jefe indica que tengo que darle mis documentos personales y del vehículo.***

***(Pdta) Me llama el Ing. El cual trata de persuadirme de no atender reclamo. (Juan Carlos)"***

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

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

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

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.

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 9 del Reglamento Interno, por lo que corresponde su admisión. Posteriormente, se observa de la revisión de la hoja de reclamación N° 000052 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Km. 402+760, que el Reclamo está referido al servicio de auxilio mecánico que presta el Concesionario. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario corresponde 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.



## Autopista del Norte

Por tales motivos, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario manifiesta que tras sufrir un desperfecto mecánico y ubicándose a diez (10) metros de la Estación de Peaje Km. 402+760, resolvió dirigirse a ésta a solicitar auxilio mecánico de manera verbal al personal de servicio de dicha unidad de peaje. Una vez recibida la solicitud del Usuario a las 19:20 horas del día 29 de noviembre del 2019, el personal en turno se comunicó con la Central de Atención de Emergencias para concertar el envío de una grúa al lugar donde se hallaba el vehículo de placa F7M-469, a fin de que sea remolcado a la estación de servicio más cercana y así el Usuario pueda recibir la ayuda técnica especializada que resultara pertinente. No obstante, el Usuario manifestó que no requería el servicio de remolque sino el pase de electricidad, pues se asumía que la falla automotriz provenía de la falta de energía en la batería del vehículo. Ante ello, el operador de la grúa otorga una negativa a la solicitud de pase de energía dado que escapaba de lo establecido en la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión y, además, el amperaje de la grúa de auxilio era distinto al vehículo particular del Usuario, por lo que resultaba legal y materialmente imposible acceder a lo requerido por el Usuario. Asimismo, se le brindó mayor información sobre los servicios de atención de emergencias con los que cuenta el Concesionario, entre los cuales no se encuentra regulado el tipo de auxilio vehicular solicitado por el Usuario. A pesar de la fundamentada negativa, el Usuario optó por interponer el Reclamo.

Es preciso resaltar que momentos después- a las 20:35 horas- y luego de reiterados intentos de pase de energía por parte de una patrulla policial de la zona y de un familiar del Usuario que había acudido a brindar apoyo, se concluyó que el origen de la falla mecánica era otro, por lo que el Usuario y su familiar accedieron a aceptar nuestro servicio de remolque. Hecho que consta en el documento adjunto a la presente resolución (ANEXO ÚNICO).

Cabe hacer mención que nuestro Contrato de Concesión, el cual está a disposición del público en el portal web de OSITRAN<sup>1</sup>, contempla en la cláusula 8.12 los siguientes servicios:

*"8.12. Los Servicios Obligatorios que deberá implementar o proporcionar el CONCESIONARIO serán los siguientes:*

*Servicios que se implementará en forma gratuita y según la regulación indicada en esta Cláusula:*

*a) Servicio de Central de Emergencia, que funcionará durante las veinticuatro (24) horas.*

*El CONCESIONARIO deberá atender las solicitudes de emergencias y/o accidentes que hubieren ocurrido en cualquier Tramo de la Concesión, a través de la Central de Emergencias, comunicando las mismas o*

<sup>1</sup> <https://www.ositran.gob.pe/carreteras/red-vial-n-4-tramo-vial-pativilca-santa-trujillo-y-puerto-salaverry/>



# Autopista del Norte

*derivando las solicitudes a la Policía Nacional del Perú, algún centro hospitalario, médico, policlínico o similares, compañía de seguros, etc., según sea el caso.*

- b) Sistema de Comunicación en Tiempo Real de Emergencia, ubicado a una distancia máxima de diez (10) kilómetros del siguiente. Este sistema al menos deberá permitir la realización de llamadas gratuitas exclusivamente a la Central de Emergencia.*
- c) Servicio de ambulancia para atención a heridos y traslado hacia un centro hospitalario, centro médico, policlínico, según sea el caso.*
- d) **Servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, hasta la estación de servicio más próxima, no debiendo exceder de cien (100) kilómetros.***
- e) Una oficina para uso de la Policía Nacional del Perú, contigua a las zonas de localización de cada unidad de peaje, con su equipamiento básico y energía eléctrica, para apoyo a las labores de vigilancia y control (área total construida por cada oficina no menor de 25 m<sup>2</sup>, incluyendo baño y cocina). Será de cargo del CONCESIONARIO el costo de los servicios de agua, energía y teléfono sujeto a las facilidades técnicas de la zona, hasta por un monto de Un Mil y 00/100 Dólares Americanos (US\$ 1000,00) mensuales por cada oficina de la Policía Nacional. Este servicio deberá estar operativo simultáneamente con la puesta en funcionamiento de las unidades de peaje reubicadas o de la construida, según sea el caso, de las unidades de peaje de la calzada existente, por parte del CONCESIONARIO. Las referidas oficinas están al servicio de ambas calzadas."*

(Lo resaltado es nuestro).

Sin perjuicio de lo anterior, 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),

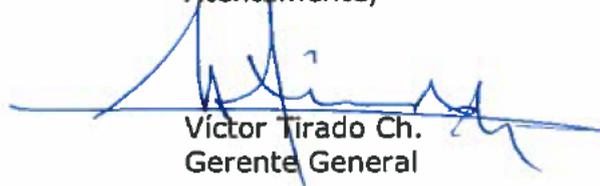


## Autopista del Norte

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 Ch.  
Gerente General

vts



# Autopista del Norte

## ANEXO ÚNICO

	<b>PARTE DE AUXILIO VIAL DE GRÚA</b> Nº 001200		OC-CAE-R-003	
			Versión: C1	
<b>DATOS GENERALES</b>				
Origen: <u>Lima Norte</u>	Placa de la unidad: <u>BAL-719</u>			
<u>19/11/19</u> Hora de salida: <u>19:28</u>	Lugar de salida de base: <u>418+800</u>	Reporte N°: <u>912-535</u>		
<u>402+800</u> Hora de llegada: <u>19:42</u>	Lugar de llegada a base: <u>402+800</u>	Código CE: <u>3418</u>		
<u>S-2</u> Hora de término: <u>21:30</u>	Kilometraje inicial: <u>19242</u>			
<u>BAÑO Y VIAL</u> Hora de base: <u>21:35</u>	Kilometraje final: <u>19283</u>			
Provincia: <input type="checkbox"/> Huancayo <input type="checkbox"/> Huancavelina <input checked="" type="checkbox"/> Casma-Chimbo <input type="checkbox"/> Chimbo-Santa				
Cantón: <input type="checkbox"/> Chocoma <input type="checkbox"/> Chocoma-Virú <input type="checkbox"/> Virú-Puerto Salaverry <input type="checkbox"/> Puerto Salaverry-Exp.RDIII				
<b>TIPO DE DEFECTO:</b>				
Falla de tránsito: <input type="checkbox"/>	Falla mecánica: <input type="checkbox"/>	Falla en la bomba de agua: <input type="checkbox"/>		
Falla de motor: <input type="checkbox"/>	Falla en la caja de cambios: <input type="checkbox"/>	Falla de combustible: <input checked="" type="checkbox"/>		
Falla de sistema de motor: <input type="checkbox"/>	Falla en el cárter: <input type="checkbox"/>	Neumática desinflado: <input type="checkbox"/>		
Falla de bomba de inyección: <input type="checkbox"/>	Falla en el arranque: <input type="checkbox"/>	Azulado en la arena: <input type="checkbox"/>		
Falla de dirección: <input type="checkbox"/>	Falla en la dirección: <input type="checkbox"/>	Socó empujastuctura: <input type="checkbox"/>		
Falla de suspensión: <input type="checkbox"/>	Falla en el radiador: <input type="checkbox"/>	Otros: <input type="checkbox"/>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL VEHÍCULO:</b>				
Modelo: <u>Accto</u>	Marca: <u>KIA</u>	Color: <u>ROJO</u>	Placa: <u>F7H460</u>	
Uso: <u>particular</u>				
<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b>				
<u>* Se apoyo con el Remolque del Km 102+800 hasta el Km 423 GRUPO SUR LIMA.</u>				
<b>RELACIONADO POR EL USUARIO</b>				
Nombre del usuario: <u>BRETT CABRETA ROSAS</u>	Relación del usuario con el vehículo: <u>FAMILIAR</u>			
Dirección: <u>93674562</u>	Teléfono (Obligatorio): <u>989033560</u>			
Procedencia: <u>CASMA</u>	Destino: <u>CHIMBOTE</u>			
<b>OPINIÓN DEL USUARIO</b>				
¿Cómo calificó el servicio? <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo				
<b>OPINIÓN DEL USUARIO</b>				
¿Ha recibido el servicio brindado por Autopista del Norte S.A.C.? <u>El parte de servicio lo firmo el Sr Brett Cabretas Rosas DNI 49674562 Familiar de la propietaria del vehículo.</u>				
Observaciones:				
Firma del conductor de grúa:				

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 29 / 11 / 2019  
DÍA MES AÑO

**1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO\***

Nombres y Apellidos: Ada Priscila Rojas Rios  
Razón Social: Sumhalie SAC  
Doc. de Identidad: 42336703  
Dirección: Paseo del Mar Mz J6 Lt 37 Nuo Chimbok Santa Ana SH  
Correo Electrónico: ada.priscila.rojas@gmail.com  
Teléfono: 984625146  
Representante Legal: Ada Priscila Rojas Rios

**2. MATERIA DEL RECLAMO**

- Facturación y/o cobro de las tarifas
- Condicionamiento al pago previo para la atención del reclamo
- Calidad y oportuna prestación de los servicios
- Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios
- Información defectuosa
- Limitación de acceso a la infraestructura o servicios
- Otro. Descripción: No prestó Auxilio requerido e impago por el contrato con el concesionario

**3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO**

DETALLE:

Yo, Ada Priscila Rojas Rios Propietaria del vehículo Kia Rio con placa F7M409 me encuentro con una emergencia mi vehículo q se apagó de manera repentina a unos 10mts del peaje por lo q dejando mi vehículo caminé hacia su central indicando lo sucedido, me indican q avizaran, pero cuando retornan dicen q no pueden ayudarme por que ellos solo hacen serv. de traslado eso gna, dos concientos su servicio de prestar ayuda en caso de emergencia (dos mujeres solas en carretera abierta) para lo que llame a la policía de carretera y ellas son las q me auxiliaron por lo que se sancione con la severidad correspondiente.

**4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO**

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

(E indica q no está dentro de sus normas y contrato) y ahora la Srta. Jefe indica que tengo que darle mis documentos personales y del vehículo.

FIRMA DEL USUARIO

FIRMA DEL CONCESIONARIO

(\*) Mediante el llenado del siguiente formulario, el Usuario autoriza el tratamiento de sus datos personales exclusivamente para la atención del presente Reclamo por el Concesionario, incluyendo la transmisión de los mismos al Regulador (OSITRAN).

CONCESIONARIO

(Pata) no llama el Ing. el cual trata de persuadirme de no atender reclamo. (Juan Carlos)