



**Autopista  
del Norte**

**CARGO**

Miraflores, 16 de octubre de 2018  
Resol. Ger.Gen.2018-026

Señor:

**Rony Banatte Medina**

Mz. C Lt. 14 Urb. Residencial California  
Fundo Oquendo, Callao. (Cel. 945293724)

[ronybanatte@hotmail.com](mailto:ronybanatte@hotmail.com)

Presente.-

*M. Torres*  
DNI 32111746  
Nely Torres  
16-10-18  
Call - ESPASA

Asunto: Reclamo No. 000055 – Peaje Huarmey.

## I. VISTOS

Con fecha 25 de setiembre de 2018, el señor Rony Banatte Medina, identificado con DNI N° 10764442 (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario"), el cual quedó asentado en la hoja de reclamación N° 000055 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Huarmey", conforme al siguiente detalle:

***"Facilitar playas de estacionamiento cada ciertos Km. / patrullaje más continuos en las dobles vías (autopista)."***

Ante lo cual, el Usuario solicita:

***"Más patrullajes en la autopista y que las unidades patrullas tengan palancas de ruedas, preferencias tubos."***

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. CONSIDERANDO

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

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

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

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 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 corresponde a una de las materias listadas en los artículos antes señalados.

Al respecto, se advierte de la revisión de la hoja de reclamación que el Reclamo del Usuario no corresponde a ninguna de las materias previas en los artículos antes mencionados; pues no está referido ni a la Tarifa ni a los Servicios Obligatorios a cargo del Concesionario, o información proporcionada a alguno de estos aspectos.

Cabe señalar que los Servicios Obligatorios que debe brindar el Concesionario a los usuarios, conforme a lo dispuesto en la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión, son los siguientes:

1. Servicio de Central de Emergencia durante las veinticuatro horas.
2. Sistema de Comunicación en Tiempo Real de Emergencia, ubicada a una distancia máxima de diez (10) kilómetros del siguiente, que permita realizar llamadas gratuitas exclusivamente a la Central de Emergencia (postes SOS).
3. Servicio de ambulancia para la atención de heridos en accidentes ocurridos dentro de la Red Vial N° 4 y su traslado hacia un centro de salud, de ser el caso.
4. Servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, hasta la estación de servicio más cercana, no debiendo exceder de cien kilómetros.
5. Servicios higiénicos en cada unidad de peaje.

Todos los Servicios Obligatorios antes mencionados son prestados por el Concesionario en forma gratuita a todos los usuarios.



# Autopista del Norte

En relación al pedido del Usuario de facilitar zonas de estacionamiento y patrullaje más continuo en la vía, debemos señalar que estos no forman parte de los Servicios Obligatorios del Concesionario. Sin perjuicio de ello, esta Gerencia General desea resaltar que sus esfuerzos se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios de la vía, sino también a brindar 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 IMPROCEDENTE** 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 Ch.  
Gerente General



**Autopista del Norte**  
Grupo OHL



05

Concesión Pativilca - Santa Trujillo

**LIBRO DE RECLAMOS**

**Estación de Peaje HUARMEY**

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000055

**AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C.** R.U.C. 20520929658 Fecha: 25 / 09 / 2018  
DÍA MES AÑO

**1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO**

Nombres y Apellidos: Rony Banette Medina

Razón Social: Distribuciones Urbano SAC

Doc. de Identidad : 10764442

Dirección : H2 C Lte 14 Urb. Resd. California - Oquendo Callao

Correo Electrónico : Ronybanette1@hotmail.com

Teléfono : 945293724

Padre o madre : \_\_\_\_\_

**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: Playas estacionamiento patrullaje en la zona

Monto reclamado: \_\_\_\_\_

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

DETALLE: facilitar playas de estacionamientos cada ciertos Km. / patrullaje más continuos en las dobles vias (autopista).

PEDIDO: mas patrullajes en la autopista y que las unidades patrullan tengan palancas de ruedas. preferencias tubos

FIRMA DEL USUARIO

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

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
DÍA MES AÑO

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

FIRMA DEL CONCESIONARIO