

Miraflores, 16 de setiembre de 2020  
Resol.Ger.Gen.2020-048

Señor (a):  
**Yonatan Domínguez Pasapera**  
Urb. Los Sauces E-31, Piura.  
958892704 / 927722869  
[yodopa2@hotmail.com](mailto:yodopa2@hotmail.com)  
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000063 - Peaje Virú de fecha 12.08.2020.

## **I. VISTOS**

Con fecha 12 de agosto de 2020, el señor Yonatan Domínguez Pasapera, identificado con DNI N° 46270322 (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° 000063 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

***"Dejo constancia en el presente reclamo el daño ocasionado a mi vehículo con placa AJU-929 (Nissan N300) al cruzar luego del pago del peaje bajó la barrera siendo responsabilidad entera del establecimiento pues de mi parte procedí como es regular.***

Asimismo, el Usuario solicita:

***"Solicito la reparación por el total de los daños causados, así como dejo constar que iniciaré acciones legales por el trauma que han ocasionado a mi menor hijo."***

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 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.

Según lo establece el numeral 4 del artículo 12 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 17 del Reglamento Interno, AUNOR podrá extender su plazo de respuesta de reclamos a treinta (30) días hábiles, en casos particularmente complejos; siendo aplicable dicho plazo de respuesta al Reclamo, dado que para la emisión de la presente resolución se ha requerido un informe detallado elaborado por el área de Operaciones, a fin de poder constatar los hechos relatados por el Usuario.

A través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declaró la emergencia sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa días calendario, dictándose medidas para la prevención y control a fin de evitar la propagación del COVID-19; siendo prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 020-2020-SA y N° N° 027-2020-SA, hasta el día 06 de diciembre de 2020.

Mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se declaró Estado de Emergencia Nacional, el cual se ha prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM y N° 146-2020-PCM hasta el 30 de setiembre de 2020. Por ello, con el objetivo de aplicar medidas que coadyuven a evitar la propagación del virus COVID-19 y en pos de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR cumple con emitir la presente resolución y notificarla al Usuario a través de medios digitales -es decir, mediante el correo electrónico consignado en la hoja de reclamación-, a fin de realizar dicha diligencia con nulo contacto físico con el Usuario.



## Autopista del Norte

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 con 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° 000063 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú, que el Reclamo está referido al incidente suscitado el día 12 de agosto de 2020, el cual ocasionó daños materiales en el vehículo de placa AJU-929 de propiedad del Usuario. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario correspondería a la materia indicada en el literal d) del artículo 3 del Reglamento Interno y en el literal d) 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 relata en su Reclamo que al cruzar la caseta de peaje la barrera bajó a destiempo ocasionando daños a su vehículo. Este hecho se verifica en el video de las cámaras de vigilancia de la Estación de Peaje Virú, donde consta que la barrera del peaje bajó sobre el capote del vehículo de placa AJU-929. A continuación, la captura del momento preciso del incidente:





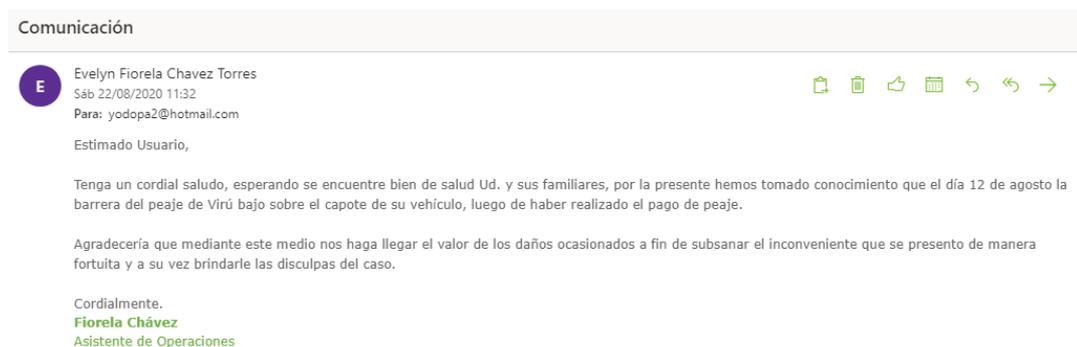
## Autopista del Norte

El hecho materia de reclamación ocasionó leves daños en la pintura y parabrisas del vehículo, tal como se muestra en las siguientes imágenes:



Se procedió a verificar el sistema interno de los dispositivos que regulan la acción de subida y bajada de las barreras del peaje y no se halló irregularidades en su funcionamiento. Por lo que se deduce fue un hecho no previsible y excepcional.

AUNOR, asumiendo la responsabilidad pese a ser un caso fortuito, procedió a comunicarse con el Usuario vía telefónica y mediante correo electrónico de fecha 22 de agosto de 2020, solicitándole que le remita el monto total por los daños ocasionados a fin de trasladarlos a nuestra aseguradora y se inicie el proceso de reintegro. La comunicación cursada al Usuario se evidencia en la siguiente imagen:



Mediante correo electrónico de fecha 24 de agosto de 2020, el Usuario remitió al Concesionario la proforma con los gastos incurridos para la reparación de su vehículo de placa AJU-929, conforme se advierte a continuación:



# Autopista del Norte

De: yonatan dominguez pasapera <yodopa2@hotmail.com>

Enviado: lunes, 24 de agosto de 2020 19:51

Para: Evelyn Fiorela Chavez Torres <evelyn.chavez@anor.pe>

Asunto: RE: Comunicación

Buenas noches. Adjunto gastos por daños materiales ocasionados a mi vehículo.

GASTOS POR ACCIDENTE	
CONCEPTO	Monto
HOSPEDAJE C/COCHERA	200 soles
Desayunos	40 soles
COSTO DE MOVILIDAD POR DÍAS QUE ESTARÁ INTERNADO EL VEHICULO EN TALLER (120 X 7 DIAS)	840 soles
*costo de reparación de daños al vehículo (adjunto proforma)	3,446.03 soles
<b>TOTAL</b>	<b>4,526.03 Soles</b>

El Concesionario y su bróker de seguros intentaron contactar al Usuario vía telefónica para coordinar el internamiento del vehículo para la reparación correspondiente; sin haber tenido éxito. Posteriormente, el 31 de agosto de 2020, el bróker de seguros logró contactar al Usuario, quien señaló no contar con tiempo para internar el vehículo para su reparación, por lo que solicitaba que se le realice el abono del monto correspondiente. Asimismo, refirió no contar con el sustento documental de los pagos que realizó por los conceptos de hospedaje, desayuno y movilidad.

Luego de las coordinaciones realizadas el Usuario y el Concesionario, a través de su bróker de seguros, las partes acordaron que será reconocido en favor del Usuario la suma de S/ 4,078.03 (cuatro mil setenta y ocho y 03/100 soles), como indemnización por los daños materiales ocasionados al Usuario, y que dicho pago se hará efectivo a través de la suscripción de una transacción extrajudicial entre las partes.

Por otro lado, el Usuario informó que el vehículo de placa AJU-929 había sido transferido a un tercero, pero que la inscripción del nuevo propietario en los Registros Públicos aún se encontraba en proceso. Por ese motivo, el pago de la indemnización indicada en el párrafo anterior a favor del Usuario se efectuará una vez que se inscriba la nueva titularidad del vehículo de placa AJU-929 y previa firma por parte del nuevo propietario y el Usuario firmen de la transacción extrajudicial antes señalada.

Finalmente, extendemos las disculpas correspondientes por las molestias ocasionadas al Usuario. Asimismo, 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.



**Autopista  
del Norte**

### **III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO**

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR FUNDADO** el Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Atentamente,

Victor Tirado Ch.  
Gerente General

vts



# LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000063

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 12 / 08 / 2020  
DÍA MES AÑO

**1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO\***

Nombres y Apellidos: Yonatan Domínguez  
Polopano

Razón Social : \_\_\_\_\_

Doc. de Identidad : 46278322

Dirección : E-31 Urb. Los Saucos Puros

Correo Electrónico : yoopola2@hotmail.com

Teléfono : 927728369 - 950092709

Representante Legal : \_\_\_\_\_

**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: FLUMADO A TRAMON DE COAD.

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

DETALLE: DEJO CONSTANCIA EN EL PRESENTE RECLAMO EL DAÑO OCASIONADO A MI VEHICULO CON PLACA AIV-129 (MITSUBISHI PAJERO) AL CAMBIAR LEGO DEL PAGO DEL PEAJE BASO LA BONAFIDE SIENDO RESPONSABILIDAD ENTERA DEL ESTABLECIMIENTO, PUES DE MI PARTE PUSE COMO ES NECESARIO.

PEDIDO: SOLICITO LA REPARACION POR EL TOTAL DE LOS DAÑOS CAUSADOS. ASI COMO DEJO CONSTANCIA QUE ENICACION ACCIONES LEGALES POR EL TRIBUNO QUE FOM OCASIONADO POR MI HIJO YONATAN HIJO.

FIRMA DEL USUARIO

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

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

Se verifican los hechos ocurridos a fin de dar una atención y solución al evento suadido

Gustavo