

San Isidro, 16 de setiembre de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-035

Señor:
Luis Alberto Cáceres Iglesias
Av. Victor Larco N° 1156
luisalbertocaceresiglesias@gmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000075 – Peaje Virú de fecha 01.09.2021

I. VISTOS

Con fecha 01 de septiembre de 2021 el señor Luis Alberto Cáceres Iglesias identificado con DNI N° 40803594 (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° 000076 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo"). El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Ocurre un accidente a 400 m de peaje dirección Trujillo-Viru y cierran la carretera en dicha dirección y convirtiendo en consecuencia lado izquierdo (misma referencia Trujillo – Viru) en doble vía o sentido y en la entrada de Autopista no hay señalización que lo indique, por lo cual casi sufro un accidente al encontrarme de frente con un vehículo en sentido contrario."

Asimismo, el Usuario solicita:

"Señalización oportuna y personal que señalice e indique cambio de vía"

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").

Av. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.
San Isidro - Lima 27 – Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe

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.

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, N° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA, N° 009-2021-SA y 025-2021-SA hasta enero del 2022.

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, N° 146-2020-PCM y N° 184-2020-PCM, N° 201-2020-PCM y N° 036-2021-PCM, N° 076-2021-PCM, N° 105-2021-PCM, N° 123-2021-PCM, N° 131-2021-PCM y N° 149-2021-PCM hasta el 30 de septiembre de 2021. Por ello, y en aras 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.

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 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 y pronunciamiento sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario.

El Usuario detalla en el Reclamo que, producto de un accidente de tránsito, uno de los carriles de la carretera fue cerrado; razón por la cual, el otro carril fue convertido



Autopista del Norte

en uno de doble vía. Sin embargo, el Usuario menciona que no hubo una correcta señalización que así lo indique, lo cual casi provoca que sufra un accidente con un vehículo que venía en el sentido contrario.

Al respecto, debemos informar que, efectivamente, producto de un accidente de tránsito ocurrido en el km 529+000 de la Panamericana Norte se realizó el bloqueo de la vía y el desvío del flujo vehicular en coordinación con la Policía Nacional del Perú y siguiendo todos los lineamientos de señalización conforme a la ley, en aras de preservar la seguridad de los Usuarios y garantizar la transitabilidad en la vía, tal como se puede apreciar en las fotografías consignadas en el Anexo I. Asimismo, se demarcó correctamente el tramo de la vía donde se efectuarían los trabajos de auxilio vial, dado que el bloqueo fue producto de un accidente vehicular (Anexo II). Adicionalmente a lo indicado, cabe resaltar que la liberación de la vía se realizó a las 11:40 horas, retomándose así el flujo vehicular con normalidad.

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.

Atentamente,

Rafael Moya Reina
Gerente General



**Autopista
del Norte**

Anexo I: Fotografías





**Autopista
del Norte**





Autopista del Norte

Anexo II: Reporte de Incidente

CE-21-3092	002.09.21
REPORTE DE ACCIDENTE	
FECHA DEL ACCIDENTE	1/09/2021
HORA APROXIMADA DEL ACCIDENTE	06:30
HORA DE REPORTE DEL ACCIDENTE	06:32
UBICACIÓN	Km. 529+000
	Tramo: Virú - Cruce de Salaverry
	Sector: Virú
	Referencia: A 1 km al sur del peaje de Virú
	Zona: No Urbana
TIPO DE CALZADA (Sentido/descripción)	Sentido N-S Calzada Existente Unidireccional
DETALLE DEL ACCIDENTE	Choque múltiple (02 Semitrailer - 01 Camión), quedando los vehículos entre la vía y berma de sentido N-S.
DETALLE DE LA ATENCIÓN	Médico de la ambulancia Aunor indica que hay 01 herido con lesiones leves. Interviene PNP Carreteras Virú.
CANTIDAD DE HERIDOS/MUERTOS	01 herido con lesiones leves.
TIEMPO DE RESPUESTA	Ambulancia: 25'
FOTOGRAFÍAS	



**Autopista
del Norte**

Concesión de los tramos viales de la Red Vial N° 04
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry - Empalme R01N

LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000075

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 01 / 09 / 2021
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: LUIS ALBERTO

CACERES IGLESIAS

Razón Social: Av. L.

Doc. de Identidad: 40 803 594

Dirección: Av. Victor Larco

N° 1156

Correo Electrónico: luisalbertocaceresiglesias@gmail.com

Teléfono: 94 226 4428

Representante Legal: Luis Alberto Caceres Iglesias

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: _____

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE: Se ocurre un accidente a 400m de
Peaje Dirección Trujillo-Virú, cerraron la carretera
en dicha dirección, convirtiendo en circulación lado
Izquierdo (misma dirección Trujillo-Virú) en Doble vía o Sentido

y en la entrada de Autopista No hay Señalización que
lo indique, por lo cual casi supe un accidente

PEDIDO: Al encontrarme de frente con un vehículo en
Sentido contrario

Señalización oportuna y personal que
señalice e indique Cambio de vía

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

01 / 09 / 2021
DÍA MES AÑO