



# Autopista del Norte

Miraflores, 18 de octubre de 2019  
Resol.Ger.Gen-2019-064

Señor:

**César Montalván Garay**

Ricardo Menéndez Nro. 940, El Tambo, Huancayo, Junín

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

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000103 – Peaje Fortaleza de fecha 26.09.19

## I. VISTOS

Con fecha 26 de setiembre de 2019, el señor César Montalván Garay, identificado con DNI N° 41868838 (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° 000103 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

***"Queja, (Factura 048-01144034) prevencionista exige de manera prepotente que me tengo que retirar del parking destinado por descanso que está en el recinto del peaje. Siendo abuso de sus funciones Sr. Lucio Abal Bailon quien de manera prepotente golpea el vehículo estacionado en el área de descanso-parking, ofuscándome a retirarme o caso contrario llamaría a policía."***

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

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



## Autopista del Norte

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. Por otro lado, se advierte de la revisión de la hoja de reclamación N° 000103 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza", que el Reclamo podría estar referido a los servicios ofrecidos por el Concesionario. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario podría corresponder 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 tal motivo, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario señala en el Reclamo su molestia por el pedido que realizara el agente de seguridad del peaje Fortaleza, para que desocupe el área de parqueo de la referida unidad de peaje. Según el informe que nos hiciera llegar el jefe de dicha plaza de peaje y nuestro Centro de Control, con relación a los hechos que motivaron el reclamo del Usuario; el Usuario habría alegado tener derecho a pernoctar en el estacionamiento de la unidad de peaje Fortaleza, por considerarla un área destinada para el descanso de viajeros.

Al respecto, debemos señalar que el área de parqueo existente en las distintas unidades de peaje de la Red Vial N° 4 es de uso temporal, para que el Usuario que quiera hacer uso de los servicios higiénicos ubicados en las unidades de peaje, o quiera acercarse a las oficinas para hacer alguna consulta y/o asentar algún reclamo, pueda estacionar su vehículo en un área segura, mientras efectúa la gestión correspondiente.



# Autopista del Norte

El área de parqueo de las unidades de peaje no tiene como finalidad ser un área de descanso ni pernocte de vehículos o de viajeros de la Red Vial N° 4; sino un área para uso temporal y de rotación.

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), 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**

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



03

**LIBRO DE RECLAMOS**

Unidad de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000103

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 26 / 09 / 2019  
DÍA MES AÑO

**1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO\***

Nombres y Apellidos: CESAR MONTAÑA GARAY

Razón Social : \_\_\_\_\_

Doc. de Identidad : 41862838

Dirección : RICARDO MENEZES 940, EL TAPSO, HYD

Correo Electrónico : CESAR BREITNER @ HOTMAIL.COM

Teléfono : 961 877 219

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: QUEJA DE FUNCIONES PREVENCIÓNISTA

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

DETALLE: QUEJA, (FACTURA 048-00144034)  
PREVENCIÓNISTA EXIGE DE MANERA PREPONERENTE QUE ME TENGO QUE RETIRAR DEL PARKING DESTINADO A DESCANSO QUE ESTA EN EL RESINDO DEL PEAJE. ANUENDO ABUSO DE SUS FUNCIONES, → EL LORO ABUSO BAÑAL QUIEN DE MANERA PREPONERENTE GOLPEA EL VEHICULO  
 PEDIDO: ESTACIONADO EN EL AREA DE DESCANSO - PARKING. OBSERVOTE A RETIRARME O CASO CONTRARIO USTANCIAS A LA POLICIA.

FIRMA DEL USUARIO

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

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

FIRMA DEL CONCESIONARIO