



**Autopista  
del Norte**

Miraflores, 31 de agosto de 2020  
Resol.Ger.Gen.2020-031

Señor:

**Wilfredo Francisco Huerto**

Jirón Cuzco 665, Lima (Costado de la Fiscalía Central)

Celular: 942428711

[fwilfredofrancisco@gmail.com](mailto:fwilfredofrancisco@gmail.com)

Presente.-

Referencia : Reclamo N° 000103 - Peaje Huarney de fecha 18.03.2020

## **I. VISTOS**

Con fecha 18 de marzo de 2020, el señor Wilfredo Francisco Huerto, identificado con DNI N° 43759636 (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 "Huarney" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

***"Al momento de desplazarme por sus vías 7 kms antes de la caseta de peaje Huarney-Ancash pude observar falta de iluminación y descuidada esas partes de la vía de norte a sur sintiéndome insatisfecho e incómodo por el estado de la vía"***

Asimismo, el Usuario solicita:

***"Por favor a las personas encargadas a dicha vía ir a ver el estado de las vías. Me entreviste con el Sr. Helden V. encargado de monto y prevención indicándome que les haría llegar mis sugerencias e incomodidades."***

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

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

**aunor.pe**



# Autopista del Norte

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.

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 07 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. Según el Decreto de Urgencia N° 029-2020/PCM, se establece la suspensión del cómputo de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos a fin de aplicar medidas que coadyuven a evitar la propagación del virus COVID-19. Por ello, 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



## Autopista del Norte

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.

Al respecto, 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 "Huarmey", que el Usuario identifica la materia de su Reclamo como la limitación de acceso a la infraestructura o servicios; sin embargo, en atención al contenido del Reclamo observamos que éste está referido al mantenimiento de la vía y no a lo señalado por el Usuario. En ese 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. Por tal motivo, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario señala la falta iluminación y mantenimiento en la calzada. Al respecto, cabe señalar que la implementación de iluminación en las vías concesionadas no forma parte de las obligaciones de AUNOR, conforme se determina en el Contrato de Concesión, el cual se encuentra a disposición del público en el portal web del OSITRAN<sup>1</sup>.

Adicionalmente, debemos señalar que el Concesionario cumple cabalmente con sus obligaciones de conservación mediante cuadrillas de limpieza y patrullas de monitoreo que supervisan de manera constante las condiciones de la vía a fin de garantizar un servicio de excelencia dentro de los niveles exigidos por el Contrato de Concesión.

---

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



# Autopista del Norte

Sin perjuicio de lo respuesta dada a este Reclamo, 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,

Victor Tirado Ch.  
Gerente General

vts



# LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje HUARMEY

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000103

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 18 / 03 / 2020  
DÍA MES AÑO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO\*

Nombres y Apellidos: WILFREDO FRANCISCO MUERTO

Razón Social: 01043759636

Doc. de Identidad: 43759636

Dirección: Av. PUECO 665 LIT. COSTADO DE LA RECLAMACIÓN CENTRAL

Correo Electrónico: WILFREDOFRANCISCO@gmail.com

Teléfono: 942428711

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: \_\_\_\_\_

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

DETALLE: AL MOMENTO DE DESPLAZARME POR SUS VIAS 7. KMS ANTES DE LA CASETA DE PENSE HUARMEY - ANKASAY PUDE OBSERVAR: FALTA D. ILUMINACION Y DESVIADA ESAS PARTES DE LA VIA DE NORTE A SUR. SINTIENDOME. INSATISFECHO E INCOMODO POR EL ESTADO DE LA VIA.

PEDIDO: — POR FAVOR A LAS PERSONAS ENCARGADAS D. DICHA VIA IR A VER EL ESTADO D LAS VIAS ME ENTREVISTE CON EL SR. MELDEN V. ENCARGADO DE MONITOR Y PREVENCIÓN INDICANDOME QUE LES HUBA LLEGAR MIS SUGERENCIAS E. INCOMODIA.

FIRMA DEL USUARIO

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

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA 18 / 03 / 2020  
DÍA MES AÑO

ACEPTAMOS SU DESCONFORMIDAD DEL SR. WILFREDO SE ENVIA EL RECLAMO AL AREA CORRESPONDIENTE.

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).