

Miraflores, 31 de agosto de 2020  
Resol.Ger.Gen.2020-033

Señor:

**Michael Antony Claros Cayetano**

Mz. D lote 26 Jardines de Copacabana, Puente Piedra.

Celulares: 938106414 / 950340416

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

Presente.-

Referencia : Reclamo No. 000109 - Peaje Fortaleza de fecha 14.02.2020

## **I. VISTOS**

Con fecha 14 de febrero de 2020, el señor Michael Antony Claros Cayetano, identificado con DNI N° 73091568 (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° 000109 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

***"Estube varado por 4 horas en la Panamericana Norte Km 230 aprox Dentro de los cuales llame por telefono a las 3:05am, me dijeron que no tenían gruas disponibles. Estube barado en medio de la pista pudiendo ocasionar diferentes accidentes. Dentro de los cuales me golpie la cabeza por el lado derecho por arreglar el carro, ya que nadie me auxiliaba."***

Asimismo, el Usuario solicita:

***"Que tengan las gruas necesarias para atender los accidentes del camino y que no se nieguen a entregar el libro de reclamaciones. Por otro lado, una mejor atención a los usuarios que vengán con un accidente y le atiendan de buena forma"***

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,



# Autopista del Norte

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.

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 observa de la revisión de la hoja de reclamación N° 000109 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza", que el Reclamo está referido al servicio de traslado de vehículos averiados que brinda la Concesionaria. En tal 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 manifiesta su disconformidad con el servicio de traslado de vehículos averiados; dado que, conforme se señala en el Reclamo, no habría recibido la atención adecuada a su pedido de auxilio mecánico.

De los hechos descritos por el Usuario en el Reclamo, se verifica -conforme al documento interno "2020-INFORME-CAE-020"- que a las 03:25 horas aproximadamente del día 14 de febrero del 2020, la Central de Emergencia<sup>1</sup> (en adelante, "CAE") recibió una llamada del Usuario solicitando el envío de una grúa a fin de remolcar su vehículo averiado. Ante ello y conforme a los protocolos internos de atención de emergencias viales, el operador de la CAE que atendió la solicitud de auxilio del Usuario procedió a tomar los datos requeridos para brindar el servicio a la brevedad posible; sin embargo, el Usuario no supo dar referencia de su ubicación, a pesar de las referencias que brindaba el operador para ayudar con la identificación del lugar. Se acordó que el Usuario devolvería la llamada a la CAE cuando lograra ubicar el hito del kilómetro más próximo al lugar donde se encontraba a fin de

---

<sup>1</sup> Clausula 8.12 literal a) del Contrato de Concesión.



# Autopista del Norte

poder derivarle una grúa de auxilio a dicho punto. El Usuario no volvió a llamar, hecho que derivó en la imposibilidad de brindarle al Usuario el servicio de atención de auxilio vehicular.

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



**Autopista  
del Norte**

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



09

**LIBRO DE RECLAMOS**

Unidad de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: Nº 000109

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 14 / 02 / 2020  
DÍA MES AÑO

**1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO\***

Nombres y Apellidos: Michael Antony  
Claras Cayetano

Razón Social: Jubenal Claros  
Torres

Doc. de Identidad: 73091568

Dirección: Mz DLT 26 Jardines de  
Copacabana Puente Piedra

Correo Electrónico: clarascayetanoantony@gmail.com

Teléfono: 938 106 414

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: Estube varado por 4 horas en la Panamericana Norte Km 230 aprox

Dentro de los cuales cuando llame por teléfono a los 3:05am, me dijeron que no tenían grúas disponibles. Estube varado en medio de la pista pudiendo ocasionar diferentes accidentes.

Dentro de los cuales me golpeó la cabeza por el lado derecho por apretar el carro, ya que nadie me auxiliaba.

PEDIDO: Que tengan las grúas necesarias para atender los accidentes del camino.

Y, que no se nieguen a entregar el libro de reclamaciones. Por otro lado, una mejor atención a los usuarios que vengan con un accidente y le atiendan de buena forma

  
FIRMA DEL USUARIO

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

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

14 / 02 / 20  
DÍA MES AÑO