



**Autopista  
del Norte**

Miraflores, 11 de noviembre de 2020  
Resol.Ger.Gen.2020-062

Señor:

**Luis Ángel La Torre Casas**

Jr. García Naranjo N° 780, La Victoria, Lima.

[servitranslatorre@yahoo.com](mailto:servitranslatorre@yahoo.com)

999953769

Presente. -

Asunto: Reclamo N° 000112 - Peaje Fortaleza de fecha 22.10.2020.

## **I. VISTOS**

Con fecha 22 de octubre de 2020, el señor Luis Ángel La Torre Casas, identificado con DNI N° 07510541 (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° 000112 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

***"La unidad de peaje carece de servicios higiénicos prestando en módulos portátiles llenos de suciedad falta de mantenimiento, carece de agua para el lavado de manos no hay jabón ni alcohol en tiempo de pandemia"***

Asimismo, el Usuario solicita:

***"se le sanciones y pase inspección para sancionar mientras el MINSA promueve la limpieza esto es un foco de infección que debe ser sancionado y multado"***

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.

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

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



## 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.

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, N° 146-2020-PCM, N° 156-2020-PCM y N° 174-2020-PCM hasta el 30 de noviembre de 2020. Por ello, con el objetivo 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.

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



## Autopista del Norte

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° 000112 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza, que el Reclamo está referido a las condiciones operativas de los servicios higiénicos de la unidad de peaje Fortaleza. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario correspondería 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, tal cual el Usuario lo identifica y marca en la hoja de reclamación. Por tales motivos, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario señala que la Estación de Peaje Fortaleza no cuenta con servicios higiénicos y que los módulos portátiles se encontraban sucios. Al respecto, cabe señalar que en nuestra constante búsqueda por optimizar los servicios brindados a los usuarios se decidió realizar una ampliación a los servicios higiénicos, dicha construcción se inició el 01 de octubre de 2020 y actualmente se encuentra en la última fase de implementación. Por otro lado, con la finalidad de no interrumpir el servicio referido, se implementó cuatro (04) baños portátiles con sistema de lavamanos, los mismos que tienen carácter provisional y cuentan con el abastecimiento rutinario de los productos de higiene pertinentes (agua, jabón, papel higiénico y alcohol en gel).

Asimismo, se procedió a examinar el Registro de Control de Limpieza de los servicios higiénicos provisionales de la Estación de Peaje Fortaleza, dicho documento se adjunta a la presenta (Anexo Único). Del registro en mención se verifica que la limpieza de los servicios higiénicos se realizó conforme se reglamenta, tres veces al día y en las horas que se registran. No obstante, extendemos nuestras disculpas por las incomodidades que este acontecimiento atípico pudo haber generado y nos comprometemos a seguir trabajando por mantener la excelencia en los servicios brindados a los usuarios.

Sin perjuicio de la resolución del 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.



**Autopista  
del Norte**

### **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



## ANEXO ÚNICO

	<b>CONTROL DE LIMPIEZA DE SERVICIOS HIGIÉNICOS</b>	OC-TYR-R-009
		Versión: 01

LOCACIÓN: FORTALEZO

Usuario:	<input checked="" type="checkbox"/>	SS.HH. Caballeros:	<input checked="" type="checkbox"/>
Colaboradores:	<input type="checkbox"/>	SS.HH. Damas:	<input checked="" type="checkbox"/>
		SS.HH. Discapacitados:	<input type="checkbox"/>

FECHA	HORA REVISIÓN	REALIZADO POR	JABÓN	PAPEL TOALLA / SECCIONADOR	PAPEL HIGIÉNICO	LAVADEROS	INODOROS	URINARIOS	TACHOS	ESPEJOS	PISOS	PAREDES	PUERTAS	VIB* RESPONSABLE DE PEAJE	OBSERVACIONES
20.10.20	12:45	G. REYES	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
20.10.20	16:05	G. REYES	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
21.10.20	07:45	G. REYES	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
21.10.20	12:30	G. REYES	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
21.10.20	16:00	G. REYES	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
22.10.20	09:05	F. Arpate	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
22.10.20	11:20	F. Arpate	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
22.10.20	16:00	F. Arpate	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
23.10.20	08:40	F. Arpate	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
23.10.20	10:50	F. Arpate	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
23.10.20	15:30	F. Arpate	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
24.10.20	08:35	F. Arpate	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
24.10.20	12:05	F. Arpate	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
24.10.20	15:50	F. Arpate	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
25.10.20	08:30	F. Arpate	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
25.10.20	11:40	F. Arpate	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
25.10.20	16:00	F. Arpate	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
26.10.20	08:30	M. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
26.10.20	11:25	M. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
26.10.20	16:00	M. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
27.10.20	09:00	M. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
27.10.20	13:00	M. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
27.10.20	16:00	M. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
28.10.20	08:55	M. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
28.10.20	13:00	M. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
28.10.20	15:30	M. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
29.10.20	08:45	M. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
29.10.20	12:00	M. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK
29.10.20	15:30	M. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	YPR	OK

Nota: Colocar (X) en cada ítem evaluado.  
\* Actividad se realizará según programación o necesidad.  
Frecuencia de control: mínimo tres (03) veces al día.



**Autopista  
del Norte**

Concesión de los tramos viales de la Red Vial N° 12  
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry - Luján



12

**LIBRO DE RECLAMOS**

Unidad de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000112

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 22 / 10 / 201  
DÍA MES AÑO

**1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO\***

Nombres y Apellidos: Quis Angel  
La Torre Casas

Razón Social: Sertronus la Torre  
SAC

Doc. de Identidad : 07510541

Dirección : Jo Paredes Novanjo  
780 Jo Paredes Novanjo  
la Ucelocine

Correo Electrónico : Sertronus la Torre

Teléfono : @ yahoo.com  
999955769

Representante Legal : Quis la Torre

**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: La Unidad de Peaje parece de parques  
higiénicos prestando en módulos portátiles llenos de  
suciedad falta de mantenimiento parece de  
agua para el lavado de manos no hay jabón  
ni alcohol en tiempo de pandemia

PEDIDO: Se le peticione y pase inspección para  
que mientras el Minsa promueva la  
inspección esto es un foco de infección que  
debe ser sancionado y multado

R. la Torre

FIRMA DEL USUARIO

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

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

22 / 10 / 2020  
DÍA MES AÑO