

Miraflores, 15 de junio de 2021  
Resol.Ger.Gen.2021-024

Señores:

**Mr. Logistik**

Mz A Lt, 14 San Friolan

[Jimmyha68@gmail.com](mailto:Jimmyha68@gmail.com)

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WHUA2021060100024 – de fecha 01.06.2021

## **I. VISTOS**

Con fecha 01 de junio de 2021, el señor Jimmy John Herrera Aponte identificado con DNI N° 48271480, actuando en representación de la empresa Mr. Logistik (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario"), a través de la página web, el cual quedó asentado bajo la ficha N° WHUA2021060100024 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

***"Buenos días, siendo las 4:10 de la mañana me quedé varado por neumático reventado y llamé a la grúa y la srta. me dice que la grúa esta ocupada, pasaron dos horas vuelvo a llamar, me dice q aún sigue ocupado. Entonces mi compañero se acerca al peaje y la grúa esta estacionado sin ningún uso"***

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”).

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 y N° 009-2021-SA hasta el día 06 de setiembre de 2021.

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, N° 036-2021-PCM, N° 076-2021-PCM y N° 105-2021-PCM hasta el 30 de junio 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, se puede observar que el señor Jimmy Jhon Herrera Aponte (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Mr. Logistik (persona jurídica), sin adjuntar al Reclamo documento alguno que acredite que el Usuario cuenta con poderes de representación en dicha empresa. Por lo tanto, el Reclamo no reúne uno de los requisitos indispensables para la admisibilidad de reclamos interpuestos por personas jurídicas<sup>1</sup>. Sin embargo, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

El Usuario detalla que el martes 01 de junio de 2021 a las 04:10 horas de la mañana, tras quedar varado en la carretera por fallas presentadas en su vehículo, solicitó el servicio de auxilio vial al Concesionario, cuya respuesta fue que la grúa se encontraba ocupada. Después de dos horas, el Usuario solicita el servicio nuevamente y obtiene la misma respuesta. No obstante, afirma que su compañero se acercó al peaje y observó que la grúa estaba estacionada, sin uso aparente.

Al respecto, debemos indicar que el día del incidente descrito la señora Betsi Arroyo Sagastegui, operadora de la Central de Atención de Emergencias del Concesionario (en adelante, "CAE"), recibió, a las 05:02 horas la llamada proveniente del número 993975507, según historial de llamada del celular de la CAE que se consigna como Anexo I. En dicha llamada, el Usuario indicó que sufrió una avería mecánica (rotura de neumático) y que necesitaba herramientas para realizar el cambio de neumático averiado; sin embargo, indicó que no estaba seguro de su ubicación, por lo cual acordó devolver la llamada posteriormente para activar el servicio de Auxilio Vial.

La mencionada llamada fue realizada a las 07:08 horas, conforme se aprecia en el Anexo I, mediante la cual el Usuario indicó su ubicación real y; por tanto, se activó inmediatamente el servicio de auxilio vial, bajo el código CE-21-1875, de conformidad con la Hoja de Incidencias de la CAE que se consigna como Anexo II. Seguidamente, a las 08:06 horas la grúa llegó al punto de auxilio, conforme se aprecia en el Parte de Auxilio Vial de Grúa (Anexo III) y el Usuario retornó a su ruta a las 09:12 horas, realizando incluso el llenado de la encuesta de satisfacción por el servicio prestado (Anexo IV).

Por tanto, si bien el Usuario no activó correctamente el servicio de auxilio vial en la primera llamada efectuada debido al desconocimiento de su ubicación, una vez confirmada esta, el Concesionario proveyó los recursos

---

<sup>1</sup> Artículo 9°, literal i) del Reglamento Interno y Artículo 37°, literal i) del Reglamento de OSITRAN.

necesarios para cumplir con el auxilio vial correspondiente, confirmando así su operatividad las 24 horas del día, los 365 días del año.

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: Registro de llamadas del celular de la CAE

Contacto	Número	Estado	Fecha y Hora
Sin guardar	922 683 771	Sin guardar	10:30
Sin guardar	980 126 828	Sin guardar	10:17
Sin guardar	982 446 435	Sin guardar	10:14
Sin guardar	922 683 771	Sin guardar	09:50
Poste 28			07:53
Sin guardar	993 975 507	Sin guardar	07:08
Sin guardar	951 820 773	Sin guardar	06:28
Sin guardar	993 975 507	Sin guardar	05:02
Sin guardar	968 812 247	Sin guardar	04:31

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

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

## Anexo II: Hoja de Incidencias de la CAE

Autopista del Norte		HOJA DE INCIDENCIAS DE LA CAE																							
CDIGO CE	TURNO	FECHA	HORA REPORTA	TIPO DE EVENTO	KM + P	CLIMA	LADO	SENTIDO	UBICADO	MEANS DE COMUNICACI	TIPO DE CARGA O RUTA	DESCRIPCION DEL SERVICIO	ACCION EJECUTADA	USUARIO	EDAD	NUMERO CELULAR	EMPRESA	TIPO DE VEHICULO Y PLACA	MARCA COLOR	AÑO DE FABRICA	RECURSOS	HORA DE LANZA	HORA DE LLEGADA	HORA DE TERMINA	HORA DE LLEGADA A BASE
CE-21-1875	1-Día	1-Jun	08:00	Auxilio vial	312+500	Cielo despejado	Derecha	N-S	Berna	RPC Usuario	Trujillo Lima	Neumático desinflado o reventado	Se apoyo con herramientas	Jimmy Herrera Aponte	27	993975507	Logistik EURL	Camión	Hino	2015	GP-1	08:00	08:06	09:12	09:25
CE-21-1876	1-Día	1-Jun	09:55	Auxilio vial	248+000	Cielo despejado	Derecha	N-S	Berna	RPC Usuario	Huarmey Barranca	Recalentamiento de motor	Remolque al km 207	Cristóbal Fernández Cuadros	33	44950464	Particular	Auto	Toyota	-	GL-1	09:55	10:50	12:00	14:50
CE-21-1877	1-Día	1-Jun	10:24	Asistencia Nula	409+000	Cielo despejado	Derecha	N-S	-	RPC Usuario	-	No se encontró el vehículo	-	-	-	-	-	Camión	-	-	GP-2	10:24	10:50	10:55	11:15
CE-21-1878	1-Día	1-Jun	11:54	Asistencia Nula	320+000	Cielo despejado	Derecha	N-S	-	RPC Usuario	-	No se encontró el vehículo	-	-	-	-	-	Semitrailer	-	-	GP-1	11:44	11:54	12:30	12:30

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



# Autopista del Norte

## Anexo III: Parte de servicio del operador de grúa pesada

Autopista del Norte		PARTE DE AUXILIO VIAL DE GRÚA				ADN-DOP-FORM-23	
						Revisión: 01	
<b>Nº 003399</b>							
<b>DATOS GENERALES</b>							
Chofer de grúa: <u>SANCHEZ MARIANNA IVIRA</u>		Placa de la unidad: <u>PAB-876</u>					
Fecha: <u>01-06-21</u>	Hora de salida: <u>08:00</u>	Lugar de salida de base: <u>Km 314+000</u>	Reporte N°: <u>322</u>				
Kilómetro: <u>322+500</u>	Hora de llegada: <u>08:15</u>	Lugar de llegada a base: <u>Km 314+000</u>					
Sentido: <u>N/S</u>	Hora de término: <u>09:12</u>	Kilometraje inicial: <u>35 84 42</u>	Código CE: <u>1875</u>				
Lado: <u>D.B</u>	Hora de base: <u>09:25</u>	Kilometraje final: <u>35 84 64</u>					
<b>Tramo:</b>							
<input type="checkbox"/> Pativilca-Huarmey	<input checked="" type="checkbox"/> Huarmey-Casma	<input type="checkbox"/> Casma-Chimbote	<input type="checkbox"/> Chimbote-Santa				
<input type="checkbox"/> Santa-Chao	<input type="checkbox"/> Chao-Viru	<input type="checkbox"/> Viru-Puerto Salaverry	<input type="checkbox"/> Puerto Salaverry-Emp.R01N				
<b>CAUSAS DEL DESPERFECTO:</b>							
Accidente de tránsito <input type="checkbox"/>	Falla mecánica <input type="checkbox"/>	Falla en la bomba de agua <input type="checkbox"/>					
Falla en el motor <input type="checkbox"/>	Falla en la caja de cambios <input type="checkbox"/>	Falla de combustible <input type="checkbox"/>					
Recalentamiento de motor <input type="checkbox"/>	Falla en el cardán <input type="checkbox"/>	Neumático desinflado <input checked="" type="checkbox"/>					
Falla en la bomba de inyección <input type="checkbox"/>	Falla en el arrancador <input type="checkbox"/>	Atollado en la arena <input type="checkbox"/>					
Falla eléctrica <input type="checkbox"/>	Falla en la dirección <input type="checkbox"/>	Sopló empaquetadura <input type="checkbox"/>					
Batería baja <input type="checkbox"/>	Falla en el radiador <input type="checkbox"/>	Otros: <input type="checkbox"/>					
<b>IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO:</b> <u>(T015)</u>							
Tipo: <u>CAMION</u>	Marca: <u>MINI</u>	Color: <u>BLANCO</u>	Placa: <u>ALU-724</u>				
Empresa: <u>MD LOGISTIK E.P.A.C</u>							
<b>ACCIÓN EJECUTADA:</b> <u>SE SERVICIO Y PUESTO ACADAMIENTAS.</u>							
<b>PARA SER LLENADO POR EL USUARIO</b>							
<b>Identificación del usuario</b>				<b>Relación del usuario con el vehículo:</b> <u>CONDUCTOR</u>			
Nombres y apellidos: <u>SILVIA HERNANDEZ</u>		Documento de identidad: <u>48 27 14 80</u>		ARONTE <u>24</u> AÑOS		Teléfono (Obligatorio): <u>973 975 507</u>	
Lugar de procedencia: <u>TRUJILLO</u>		Destino: <u>LIMA</u>					
<b>¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO?</b>							
Muy bueno <input checked="" type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Malo <input type="checkbox"/>				
<b>DECLARACIÓN DEL USUARIO</b>							
* Declaro haber recibido el servicio brindado por Autopista del Norte S.A.C.							
<b>Observaciones:</b>							
FIRMA DEL USUARIO:		FIRMA DEL CHOFER DE GRÚA:					
<p><b>IMPORTANTE:</b> El servicio de accidentes y auxilios mecánicos es gratuito las 24 horas del día, los 365 días del año, para los usuarios de la carretera Pativilca-Trujillo. De ser necesario, la grúa remolcará el vehículo hasta la estación de servicio más cercana respecto del lugar de la ocurrencia.</p> <p>Las grúas no están autorizadas para salir del tramo Pativilca-Trujillo.</p>							

1 jun. 2021 9:31:36 a. m.

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

aunor.pe



# Autopista del Norte

## Anexo IV: Encuesta de satisfacción al Usuario

ADM. GDF-TCRM 1-9  
Revisión 02

**Autopista del Norte** ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE AUXILIO VIAL

**DATOS GENERALES:**

NOMBRES Y APELLIDOS:	Jimmy John Huarcaya Aponte		
DNI:	4827480	TELÉFONO:	993975570
CÓDIGO CE:	1875	ENCUESTADOR:	SOROL [Firma]

Marque con un aspa (X) el nivel de calidad de servicio que vez conveniente.

Servicio de Auxilio Vial:	May Malo	Malo	Buena	May Buena
1. ¿Cómo calificaría la recepción de la llamada? (califique claridad, rapidez y el trato amable)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Cómo calificaría el tiempo de llegada a la emergencia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. ¿El personal fue amable durante la prestación del servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. ¿El personal logró solucionar el problema presentado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. ¿Cómo calificaría el diagnóstico que le dio el personal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. ¿El personal contaba con los recursos suficientes para la prestación del servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7. El personal demostró tener amplios conocimientos técnicos para la buena prestación del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

¿Recomendaría usted esta vía - Red Vial 10\*4 (Pativilca - Trujillo)?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>									

[Firma] Encuestado Firma

[Firma] Personal CAE Firma

1 jun. 2021 9:31:27 a. m.

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	Jimmy jhon herrera aponte	Ficha Número:	WHUA202106010024
Razón Social:	Mr logistik		
Doc. Identidad:	48271480	Fecha:	01/06/2021 - 08:04
Dirección:	Mz a lt 14 san friolan		
Correo Electrónico:	jimmyha68@gmail.com		
<b>Reclamo o Sugerencia:</b>  Buenos dias, siendo las 4:10 de la mañana me quede barado por neumatico reventado y llame ala grua y la srt me dice q la grua esta ocupado pasaron dos hira vuelvo a llamar me dice q aun sigue ocupado. Entonces mi compañero se acerca al peaje y la grua esta estacionado sin ningun uso.			
<b>Resolución</b>			