



# Autopista del Norte

Miraflores, 12 de julio de 2019  
Resol. Ger. Gen-2019-032

Señor:  
**Miguel Ángel Alvarado Suárez**  
Callao  
[miguelangelalvarado@tmi.com.pe](mailto:miguelangelalvarado@tmi.com.pe)  
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WOTR201906210012 de fecha 21.06.19

## I. VISTOS

Con fecha 21 de junio de 2019, el señor Miguel Ángel Alvarado Suárez, en representación de la empresa Alvarado Transporte por Carretera S.A.C., con RUC N° 20565534522 (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° WOTR201906210012 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

***"Auxilio urgente en kilómetro 383 de Panamericana Norte, grifo primax, se descargo la batería de mi auto, llamé hace más de una hora a sus 3 teléfonos de la factura del peaje y no contestan, por favor. Es urgente"***

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. CONSIDERANDO

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, se puede observar que el Usuario (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Alvarado Transporte por Carretera S.A.C. (persona jurídica); no obstante, no se adjunta al Reclamo documento alguno que acredite que el Usuario cuenta con poderes de representación en dicha empresa. Por otro lado, el Usuario no cumple con señalar una dirección válida para cursar las notificaciones que correspondan al presente proceso. Por lo tanto, el Reclamo no reúne los requisitos indispensables para su admisibilidad conforme lo estipula los literales b), d) e i) del artículo 9 del Reglamento Interno, así como en los literales b), d) e i) del artículo 37.2 del Reglamento de OSITRAN. Pese a ello, y de manera excepcional, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario.

Al respecto, el Usuario plasma en el Reclamo un llamado de auxilio ocasionado por un desperfecto mecánico en el sistema eléctrico de su vehículo. Atendiendo a la descripción contenida en el Reclamo del Usuario, se realizó la verificación del registro de llamadas de la Central de Atención de Emergencias (en adelante, CAE) con la fecha señalada en la descripción de los hechos. Se verificó conforme a lo detallado en el documento "2019-INFORME-CAE-060" que, siendo la 1:50 horas del día 21 de junio de 2019, se registró una llamada del Usuario en la cual indicaba su molestia ante la falta de respuesta a mensajes de textos que había enviado a los números telefónicos que figuran al reverso de los comprobantes de pago de la tarifa del peaje. Ante ello, la colaboradora que atendió su llamada le explicó que los teléfonos de la CAE se encuentran conectados a un teléfono fijo, por lo que solo es viable la recepción de llamadas telefónicas y no de mensajes de texto u otros similares. Asimismo,



## Autopista del Norte

se le brindó mayor información sobre los servicios de atención de emergencias con los que cuenta el Concesionario, entre los cuales no se encuentra regulado el tipo de auxilio vehicular solicitado por el Usuario.

Cabe hacer mención que nuestro Contrato de Concesión, el cual se está a disposición del público en el portal web de OSITRAN<sup>1</sup>, contempla en la cláusula 8.12 los siguientes servicios:

*"8.12. Los Servicios Obligatorios que deberá implementar o proporcionar el CONCESIONARIO serán los siguientes:*

*Servicios que se implementará en forma gratuita y según la regulación indicada en esta Cláusula:*

*a) Servicio de Central de Emergencia, que funcionará durante las veinticuatro (24) horas.*

*El CONCESIONARIO deberá atender las solicitudes de emergencias y/o accidentes que hubieren ocurrido en cualquier Tramo de la Concesión, a través de la Central de Emergencias, comunicando las mismas o derivando las solicitudes a la Policía Nacional del Perú, algún centro hospitalario, médico, policlínico o similares, compañía de seguros, etc., según sea el caso.*

*b) Sistema de Comunicación en Tiempo Real de Emergencia, ubicado a una distancia máxima de diez (10) kilómetros del siguiente. Este sistema al menos deberá permitir la realización de llamadas gratuitas exclusivamente a la Central de Emergencia.*

*c) Servicio de ambulancia para atención a heridos y traslado hacia un centro hospitalario, centro médico, policlínico, según sea el caso.*

*d) Servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, hasta la estación de servicio más próxima, no debiendo exceder de cien (100) kilómetros.*

*e) Una oficina para uso de la Policía Nacional del Perú, contigua a las zonas de localización de cada unidad de peaje, con su equipamiento básico y energía eléctrica, para apoyo a las labores de vigilancia y control (área total construida por cada oficina no menor de 25 m<sup>2</sup>, incluyendo baño y cocina). Será de cargo del CONCESIONARIO el costo de los servicios de agua, energía y teléfono sujeto a las facilidades técnicas de la zona, hasta por un monto de Un Mil y 00/100 Dólares Americanos (US\$ 1000,00) mensuales por cada oficina de la Policía Nacional. Este servicio deberá estar operativo simultáneamente con la puesta en funcionamiento de las unidades de peaje reubicadas o de la construida, según sea el caso, de las unidades de peaje de la calzada existente, por parte del CONCESIONARIO. Las referidas oficinas están al servicio de ambas calzadas."*

<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 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.

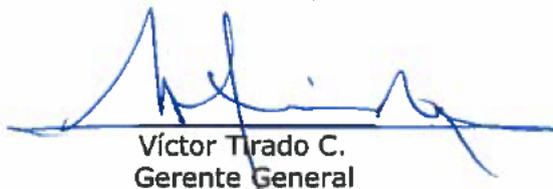
### III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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 C.  
Gerente General

vts

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Miguel Ángel Alvarado Suárez	Ficha Número:  WOTR201906210012
Razón Social:	ALVARADO TRANSPORTE POR CARRETERA SAC	
Doc. Identidad:	20565534522	Fecha:  21/06/2019 - 01:51
Dirección:	Callao	
Correo Electrónico:	miguelangelalvarado@tmi. com.pe	
Reclamo o Sugerencia:  Auxilio urgente en kilómetro 383 de Panamericana Norte, grifo primax, se descargo la batería de mi auto, llamé hace mas de una hora a sus 3 teléfonos de la factura del peaje y no contestan, por favor. Es urgente		