

Miraflores, 27 de enero de 2021  
Resol.Ger.Gen.2021-006

Señora:

**Jenny Esther Sánchez Azañero**

Municipalidad del Centro Poblado Campo Nuevo

[jennixits29@gmail.com](mailto:jennixits29@gmail.com)

Presente. -

Asunto: Reclamo N° WOTR202101090004 de fecha 09.01.21

## **I. VISTOS**

Con fecha 09 de enero de 2021, la señora Jenny Esther Sánchez Azañero, indicando como razón social Municipalidad del Centro Poblado Campo Nuevo, con RUC N° 20275180018 (en adelante, la "Usuaría") 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° WOTR202101090004 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaría detalla lo siguiente:

***"Que en km. 452 tenemos muchos desperfectos en la panamericana, se les pide que por favor reparen lo antes posible, ya que son varias semanas que se encuentra en esas condiciones ocasionando accidentes."***

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° N° 027-2020-SA y N° 031-2020-SA hasta el día 06 de marzo 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 y N° 201-2020-PCM hasta el 31 de enero 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 la señora Jenny Esther Sánchez Azañero (persona natural) formula Reclamos indicando como razón social a la Municipalidad del Centro Poblado Campo Nuevo, con RUC

20275180018 (persona jurídica), sin embargo, no se adjuntó al Reclamo documento que acredite los poderes de representación. Si bien el Reclamo no reúne uno de los requisitos para la admisibilidad de reclamos interpuestos por personas jurídicas<sup>1</sup>, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por la Sra. Sánchez Azañero, a fin de brindar información, certidumbre y un servicio de excelencia.

La Usuaría señala que, de la Red Vial N° 4, en el km. 452, existen desperfectos y solicita que sean reparados lo antes posible; sin embargo, no precisa o brinda mayor información que permita determinar exactamente el lugar al que hace referencia. Sin perjuicio de lo indicado, señalamos que AUNOR cumple de manera permanente con el mantenimiento de los bienes entregados por el Concedente y, con la finalidad de efectuar dicho mantenimiento de manera eficaz y oportuna, contamos con cuadrillas de limpieza y patrullas de monitoreo, éstas últimas realizan el recorrido permanente de toda la vía y comunican a las cuadrillas de cualquier evento que deba ser atendido de manera inmediata.

Adicionalmente a ello, es importante mencionar que el Concesionario es supervisado, de manera permanente, por OSITRAN, que fiscaliza el cabal cumplimiento de las obligaciones asumidas mediante el Contrato de Concesión, tales como el efectivo mantenimiento de los bienes de la Concesión.

Reiteramos que todos nuestros esfuerzos están destinados a cumplir cabalmente nuestras obligaciones como Concesionario y asegurar que el servicio se brinde con los más altos estándares de calidad; por lo que todo desperfecto ubicado en la vía es reparado a la brevedad posible, teniendo en cuenta las circunstancias y coyuntura; en tal sentido, le pedimos mayor precisión sobre el lugar exacto en el cual considera que existen desperfectos, a fin de que ello sea verificado lo antes posible.

Entendemos que todo reclamo o sugerencia presentada por los usuarios tiene como fin exigir la satisfacción de un legítimo interés vinculado a los servicios prestados por AUNOR; por lo que, le expresamos nuestras disculpas por cualquier malestar o incomodidad que usted, como usuaria, pudo experimentar. No obstante, precisamos que trabajamos en todo momento para que cualquier desperfecto que se presente en la vía, sea atendido de forma oportuna y eficiente.

Finalmente, reiteremos 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.

---

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

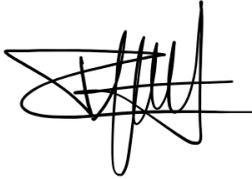
### **III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO**

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

gzn

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Jenny Esther Sanches azañero	Ficha Número:  WOTR202101090004
Razón Social:	Municipalidad del ventro poblado campo nuevo	
Doc. Identidad:	20275180018	Fecha:  09/01/2021 - 13:09
Dirección:	Campo nuevo	
Correo Electrónico:	jennixits29@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
Reclamo Que en km 452 tenemos muchos desperfectos en la panamericana se les pide q porfavor reparen lo antes posible ya q son varias semanas q. Se. Encuentra es esas condiciones ocasionando accidentes.		