

San Isidro, 20 de mayo de 2022  
Resol.Ger.Gen.2022-030

Señores:

**TIERRAMAR E.I.R.L.**

Urb. Villas del Mar Mz. E 31 Lote. 24 – Nuevo Chimbote

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

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000064 – Peaje Km. 402 + 760 de fecha 03.04.2022

## **I. VISTOS**

Con fecha 03 de abril de 2022, la señora Mayra Jakeline Paredes Rafaile, actuando en representación de la empresa Tierramar E.I.R.L. con RUC N° 20602902511 (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 en la hoja de reclamación N° 000064 del Libro de Reclamaciones de la Estación de Peaje Km. 402 + 760 (en adelante, "el Reclamo").

El Reclamo de la Usuaría detalla lo siguiente:

***"El día 03/04/22 a las 07:38 p.m. me dirigía de norte a sur (ChimboteCasma), en el peaje al pagar el servicio la barrera se bajó rápidamente golpeando la luna del auto, placa A3L-468 y rayando el lado izquierdo del auto, que por tal motivo el personal dijo que es falla del sistema"***

Asimismo, la Usuaría solicita:

***"Solicito solución al respecto ya que pago la tarifa indicada por Autopista del Norte y exijo una pronta solución sobre el golpe y rayadura de mi carro"***

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 de la Usuaría.

## **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, N° 009-2021-SA, N° 025-2021-SA y N° 003-2022-SA hasta el 28 de agosto de 2022.

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, N° 105-2021-PCM, N° 123-2021-PCM, N° 131-2021-PCM, N° 149-2021-PCM, N° 152-2021-PCM, N° 167-2021-PCM, N° 174-2021-PCM, N° 186-2021-PCM, N° 010-2022-PCM, N° 016-2022-PCM, N° 030-2022-PCM y N° 041-2022-PCM hasta el 31 de mayo de 2022. Por ello, y en aras de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR cumple con emitir la presente resolución y notificarla a la Usuaría 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 la Usuaría.

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.



## Autopista del Norte

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 la Usuaría 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 Mayra Jakeline Paredes Rafaile (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Tierramar E.I.R.L. (persona jurídica), sin adjuntar al Reclamo documento alguno que acredite que la Usuaría 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 la Usuaría a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

La Usuaría solicita en su reclamo que el Concesionario le brinde una pronta solución al daño generado a su vehículo de placa A3L-468 en la unidad de peaje Km. 402+760, luego de que la barra de control impacte sobre éste.

Sobre el particular, procedimos a realizar las verificaciones correspondientes y pudimos verificar que, efectivamente, a las 19:38 horas del día 03 de abril de 2022, la barra de control de la referida estación impactó sobre el vehículo de placa A3L-468, propiedad de la Usuaría. Dicho evento fue provocado por fallas técnicas en los sensores de nuestro sistema de peaje correspondiente a la vía N° 608; desperfectos que fueron solucionados inmediatamente después de reportado el incidente de la Usuaría.

Sin perjuicio de lo anterior, debemos indicar que, durante todo momento, nuestro personal, incluido el Jefe de Plaza, brindó la atención necesaria a la Usuaría por este evento atípico. Asimismo, procedimos a derivar el incidente al área correspondiente, a fin de que se inicien los procedimientos administrativos internos necesarios, lo cual derivará en la celebración de una transacción extrajudicial que tiene como finalidad el reconocimiento de los gastos para la reparación del vehículo.

Al respecto, informamos que a fecha el área correspondiente se encuentra en coordinaciones con la Usuaría, a quien se le ha solicitado la cotización de reparación del vehículo para continuar con los trámites internos; por lo que, le reiteramos que cualquier comunicación o consulta podrá hacerlo directamente con la Srta. Karla Zea Sender, al número telefónico 936048117 o al correo [karla.zea@aunor.pe](mailto:karla.zea@aunor.pe)

---

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

Extendemos las disculpas correspondientes por las molestias ocasionadas a la Usuaría y reiteramos nuestro compromiso de cumplir con el reconocimiento del daño ocasionado en su vehículo debido a la falla técnica de la barra de control. Finalmente, debemos señalar que los esfuerzos del Concesionario 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 FUNDADO** El Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Atentamente,



Rafael Moya Reina  
Gerente General