

San Isidro, 06 de junio de 2023  
Resol.Ger.Gen.2023-028

Señor:

**Irvin Daniel La Torre Regalado**

Urb. Bella Mar X-15 I Etapa – Nuevo Chimbote

923771799

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00079 – Peaje Km. 402+760 de fecha 16.05.2023

## **I. VISTOS**

Con fecha 16 de mayo de 2023, el señor Irvin Daniel La Torre Regalado, identificado con DNI N° 32925029 (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° 00079 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Km. 402+760 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

***"El auxilio vial no es rápido encontrándose una grúa en este peaje y realizar el auxilio pasando Casma (Gramita), quieren enviar una grúa de Fortaleza en la cual no hubo apoyo ni auxilio y la recepcionista una altanera y malcriada"***

Asimismo, el Usuario solicita:

***"No me brindaron la ayuda en el momento oportuno"***

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.

Asimismo, 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, 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 y pronunciamiento sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario.

El Usuario señala en su Reclamo que el servicio de auxilio vial que brinda el Concesionario no es rápido y que la atención por parte de su personal no es el adecuado. Asimismo, el Usuario señala que no se le brindó dicho servicio de manera oportuna.

Al respecto, procedimos a realizar las indagaciones correspondientes y pudimos verificar que el 16 de mayo a las 21:59 horas, la Central de Atención de Emergencias (en adelante, la “CAE”) recibió la llamada del Usuario, mediante la



cual informó de un accidente que tuvo como resultado una persona fallecida, a la altura del Km. 343+300, quedando como evidencia las siguientes comunicaciones entre la CAE y el Usuario:

- A las 22:00 horas se activó el servicio de ambulancia, la cual inició su recorrido desde el tramo A-2 (Huarmey-Casma) con destino al km 343+300.
- A las 22:01 horas la CAE recibe nuevamente la llamada del usuario para solicitar, de una manera alterada, la pronta llegada de la ambulancia indicando que no se estaba brindando una acción inmediata.
- A las 22:04 horas se registra la salida, desde la base, de la grúa liviana GL-1 para el apoyo en la señalización y la seguridad vial.
- A las 22:25 horas la ambulancia A-2 llegó al punto y realizó, según el procedimiento, el reconocimiento respectivo del evento, reportando un accidente por alcance entre dos semitrailer, con dos pasajeros ilesos y un herido leve; quien fue trasladado inmediatamente al Hospital de Casma. Con dicha información se descartó la versión brindada telefónicamente por el usuario, respecto al fallecimiento de una persona.
- A las 22:36 horas, por tercera vez, el usuario sin identificarse, llamó nuevamente indicando (de manera alterada y con un vocabulario inadecuado) que no se ha atendido la emergencia y solicitó que se envíe la grúa pesada. Ante ello, la operadora de turno intentó explicar de buena manera al usuario que la emergencia sí fue atendida; sin embargo, el usuario indicaba que no se había realizado la atención correspondiente.
- Luego de realizada la constatación policial, mediante la Grúa Pesada GP-2 se procedió a remolcar los vehículos siniestrados.

De acuerdo a lo antes descrito, se evidencia que la Concesionaria sí realizó la atención de la emergencia, de acuerdo a los procedimientos que corresponden ante el reporte de un accidente en la vía.

Por otro lado, respecto al trato de la operadora del CAE que señala el usuario, debemos manifestar que instamos siempre a nuestros Usuarios a respetar la labor que brindan los colaboradores del Concesionario y a interactuar con ellos de forma respetuosa y alturada; asimismo, la información que se brinde debe ser real y veraz, a fin de que los recursos de la Concesionaria sean destinados adecuadamente. Sin perjuicio de lo indicado, procedimos a programar una reinducción para la trabajadora, a fin de reforzar el trato amable y cordial que se debe brindar a los Usuarios, conforme a los estándares de serviciabilidad establecidos.



**Autopista  
del Norte**

Finalmente, lamentamos la situación que tuvo que enfrentar el Usuario y reiteremos que los esfuerzos de la Concesionaria 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.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Rafael Moya Reina  
Gerente General

gzn