

# Autopista Del Norte



San Isidro, 21 de noviembre de 2023  
Resol.Ger.Gen.2023-049

Señor:

**WELINTON ROLANDO ROJAS PEREZ**

Mz K, Lt. 18 Barrio 3b, Alto Trujillo – Porvenir, La Libertad  
[diego.roj2002@gmail.com](mailto:diego.roj2002@gmail.com)

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00128 – Peaje Virú

## I. VISTOS

Con fecha 30 de octubre de 2023, a través del Oficio N° 0912-2023-GAU-OSITRAN, se nos notificó el reclamo interpuesto por el señor Welinton Rolando Rojas Perez, identificado con DNI N° 80559564 (en adelante, el "Usuario") frente a Autopista del Norte S.A.C., en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario", el cual fue registrado en la hoja de reclamación N° 00128 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

***"Aproximadamente a las 3:03 p.m., sufrí un problema técnico con mi camioneta, placa M1U-824, de color blanco. Este incidente no solo me dejó varado en la carretera, sino que también puso en riesgo mi seguridad y la de mis familiares, incluyendo a mi esposa y mis dos suegros, quienes viajaban conmigo.***

***Lamentablemente, la atención que recibí de parte de AUNOR y su equipo de grúa fue deficiente y no se ajustó a las circunstancias de emergencia. Aquí están los problemas que experimenté:***

*1. Tiempo de respuesta inaceptable: Luego de comunicarme con la línea de atención al cliente de AUNOR a las 4:03 p. m., no recibí respuesta hasta las 6:20 p. m aproximadamente, lo que implicó más de una hora de espera.*

*2. Actitud inadecuada del conductor de la grúa: El conductor de la grúa, un individuo de aproximadamente 1.70 metros de altura, con uniforme verde, aparentando entre 25 y 30 años, llegó con una actitud negativa y se negó a llevarme a un lugar seguro, alegando que llevaba animales y carga en mi vehículo. En realidad, solo llevaba una oveja pequeña, considerada como mascota, y mi camioneta es de uso personal, no comercial.*

*3. Negativa a transportar a mi familia: El conductor de la grúa se negó a llevar a mi esposa y a mis suegros, quienes eran personas mayores y estaban esperando durante mucho tiempo en condiciones adversas. Sugirió que tomaran un transbordo, lo cual no era una opción viable en ese momento.*

*4. Cobro excesivo: Después de esperar durante muchas horas y ante la falta de opciones, acepté de forma verbal la ayuda de un automovilista particular que me*

Av. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.  
San Isidro – Lima 27 - Perú  
Teléfono: +51 16254500

[aunor.pe](http://aunor.pe) / [mesadepartsvirtual.adn@aunor.pe](mailto:mesadepartsvirtual.adn@aunor.pe)

# Autopista Del Norte



*llevó a Trujillo a cambio de un pago excesivo de 500 soles, lo cual considero injusto dadas las circunstancias de emergencia. Pero como no había recibido ayuda por parte de la empresa decido aceptar*

*5. Cobro adicional en el peaje: Al llegar al peaje a las 23:56, se me obligó a pagar nuevamente, lo que considero inaceptable, ya que mi vehículo había estado en una situación de emergencia y nadie brindó asistencia o eximió el pago.*

Finalmente, el Usuario realiza las siguientes solicitudes:

- *Reparación de Costos Directos: Puedes exigir el reembolso de los costos directos relacionados con la avería de tu vehículo y la necesidad de buscar una solución alternativa, como el costo del transporte, el servicio de grúa, y cualquier reparación necesaria para tu camioneta.*
- *Compensación por Daños y Perjuicios: Además de los costos directos, puedes buscar una compensación por los daños y perjuicios que has sufrido como resultado de la demora y el mal servicio. Esto podría incluir molestias, tiempo perdido, estrés y otros impactos negativos en tu vida.*
- *Costos de Transporte Alternativo: Si has tenido que incurrir en gastos adicionales para asegurar el transporte de tu familia a un lugar seguro, puedes exigir el reembolso de estos costos.*
- *Costos Legales: Si has consultado a un abogado o incurrido en costos legales para presentar y seguir tu reclamo, es posible que puedas exigir la compensación de estos costos.*
- *Revisión de las Tarifas del Peaje: Dado que mencionaste un problema en el peaje, podrías considerar exigir una revisión de los cargos que se te hicieron en el peaje. Si demostrara que hubo un error o una falta de justificación en los cobros, podrías solicitar un reembolso o una reducción.*
- *Compensación por Peligro: Dado que mencionaste que tu vida y la de tus familiares estuvo en riesgo, podrías buscar una compensación adicional por la exposición al peligro y la negligencia de la empresa.*
- *Compensación por Daño Moral: Dependiendo de la legislación local, podrías buscar una indemnización por daño moral si puedes demostrar que has sufrido angustia emocional significativa debido a la situación.*
- *Corrección de Prácticas de la Empresa: También podrías considerar exigir que la empresa AUNOR tome medidas para corregir sus prácticas y mejorar la atención al cliente y la asistencia en carretera."*

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



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.

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 pasado 20 de octubre su vehículo sufrió una falla técnica, lo que ocasionó que se quede varado en la carretera, poniendo en riesgo su seguridad y la de sus familiares. Ante dicha situación, solicitó el servicio de grúa lo cual, según indica, fue deficiente y no se ajustó a las circunstancias de la emergencia. Asimismo, asienta su reclamo señalando el excesivo tiempo de

# Autopista Del Norte



respuesta, actitud inadecuada del conductor de la grúa, negativa a transportar a su familia y, finalmente, cobro excesivo y adicional de peaje.

A fin de dar respuesta al Usuario, se recabó información de lo sucedido el día de asentado el reclamo; por lo que, a continuación, narramos los hechos corroborados:

- La Central de Atención de Emergencias (en adelante, CAE) de la Concesionaria, recibió la llamada del Usuario a las **15:03 horas** del día 20 de octubre, siendo atendido por la operadora de turno Sharin Estrada Contreras (en adelante, la Operadora). El usuario solicitó información acerca del servicio de remolque para su camioneta de placa M1U-824; durante la llamada, la Operadora indicó al usuario que el servicio de remolque es un servicio gratuito de atención de emergencia, el cual consiste en trasladar un vehículo que presente algún tipo de falla hasta un lugar cercano y seguro.
- A las **16:04 horas**, el Usuario llamó al CAE, solicitando el servicio de remolque, ante lo cual la Operadora le solicitó su ubicación, a fin de movilizar los recursos necesarios y lo orientó para que le compartiera su ubicación vía el aplicativo *WhatsApp*.
- Siendo las **16:45 horas**, el Usuario envió fotos del vehículo mas no indicó su ubicación y reclamó a la Operadora señalando que estaba esperando. Ante ello, la Operadora le reiteró que era necesario tener una ubicación aproximada; sin la cual se hacía casi imposible gestionar el apoyo requerido; sin embargo, hasta dicho momento el Usuario no indicaba la ubicación en la cual se encontraba.
- A las **16:52 horas**, el Usuario nuevamente llamó al CAE y finalmente envió su ubicación. La Operadora le explicó que de acuerdo con su ubicación (entrada de Guadalupito), correspondía trasladarlo a Santa y que para ello se movilizaría la grúa GL-2 con base en el KM 402+760, indicando que el tiempo de espera aproximado sería de 50 minutos.
- Ante lo informado por la Operadora, el Usuario indicó que no quería ser remolcado hasta Santa, sino que necesitaba ser trasladado hasta Trujillo; por lo que, la Operadora del CAE le indicó que, la obligación como Concesionaria era trasladarlo a la estación más cercana (Santa); no obstante, si el Usuario solicitaba el traslado a una ubicación diferente y que se encontraba a mayor distancia era necesario que sea atendido por otra grúa de mayores capacidades (GL-3), la cual, en dicho momento, se encontraba en servicio y que debido a ello el tiempo de espera probablemente sería mayor.
- Siendo las **16:55 horas** se comunicó al usuario vía *WhatsApp*, que el tiempo de espera aproximado para el arribo de la grúa GL-3 sería de 65 minutos por la distancia, pero que la móvil ya se encontraba disponible. Al respecto, debe quedar claro que el tiempo en mención (65 minutos) se refería a la solicitud adicional del Usuario; es decir, para que su vehículo sea remolcado hasta Trujillo y no hasta Santa (ubicación a la cual la Concesionaria se encontraba obligada a trasladarlo según lo establecido en el Contrato de Concesión).

# Autopista Del Norte



- Siendo las **18:00 horas** aproximadamente llegó la grúa liviana GL-3 al km 450+000 e identificó al vehículo y sus ocupantes, tomó nota e informó a la Operadora del CAE que el vehículo de placa M1U-824 se encontraba cargado con sacos de tubérculos y un ganado ovino. Asimismo, al interior se encontraban 04 pasajeros; por lo que se informó al Usuario que, como parte de nuestros procedimientos y con la finalidad de salvaguardar integridad de sus acompañantes, era necesario desocupar el vehículo, para lo cual se apoyaría al Usuario poniendo a buen recaudo a sus familiares y así continuar con el servicio.
- Cuando el Usuario tomó conocimiento de los requisitos de seguridad previsto para el auxilio vial se negó a recibir el servicio de grúa, señalando que iba a cancelar el servicio, solicitando al Operador de la grúa que se retire.
- Finalmente, minutos después a las **18:26 horas**, el Usuario se comunicó nuevamente con el CAE a fin de indicar a la Operadora que no le querían brindar el servicio. Ante ello, el Operador de la grúa retorna nuevamente e insiste en que el remolque no podía realizarse con los ocupantes y que era necesario que sean trasladados en otro vehículo, situación que el Usuario no aceptó y canceló nuevamente el Servicio.

De acuerdo a los hechos antes narrados, podemos concluir que la Concesionaria no se negó a realizar el servicio de remolque; sino por el contrario, accedió a la solicitud del Usuario respecto a trasladarlo hasta la ciudad de Trujillo; por lo que, se le explicó que dicho requerimiento se iba a atender con otra Grúa, la cual iba a demorar minutos adicionales (dado que estaba atendiendo otro requerimiento previo). Asimismo, en todo momento se priorizó la seguridad de los pasajeros, señalando que el remolque no podría realizarse con las personas dentro del vehículo, cumpliendo así con el protocolo de seguridad establecido para tales fines.

Por lo indicado, señalamos que el servicio de atención vial, que es de obligatorio cumplimiento por parte de la Concesionaria, fue cumplido al señalarse que la Grúa iba a realizar la atención dentro de los cincuenta (50) minutos siguientes y que los minutos adicionales, o espera en exceso a los que hace referencia el Usuario, corresponden a la atención adicional que solicitó; es decir, que se remolque su unidad hasta la ciudad de Trujillo, requerimiento al que la Concesionaria accedió de buena manera y gestionó para ello todos sus recursos.

Ante lo expresado, debemos reiterar que la Concesionaria mostró su total disposición para atender el incidente; sin embargo, el Usuario manifestó su disconformidad dado que la atención no podía realizarse según sus exigencias o solicitudes, dado que se tenía que priorizar la seguridad de los pasajeros, tal y como le fue informado por el Operador de Grúa y le fue explicado debidamente por la Operadora del CAE.

Según lo indicado en el presente documento, podemos afirmar que la Concesionaria puso a disposición del Usuario todos sus recursos a fin de atender su requerimiento; sin embargo, lamentamos que dichos esfuerzos no hayan sido bien recibidos; sin perjuicio de lo cual, le manifestamos las disculpas del caso si el Usuario consideró que el trato no fue el adecuado y le indicamos que ante su reclamo se están revisando

# Autopista Del Norte



nuestros procedimientos internos, a fin de brindar el soporte y atención que todos los Usuarios merecen en el menor tiempo posible.

Finalmente, debemos señalar que los esfuerzos de esta 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rafael Moya Reina".

Rafael Moya Reina  
Gerente General

gzn