

# Autopista Del Norte



San Isidro, 08 de agosto de 2024  
Resol.Ger.Gen.2024-033

Señor:  
**Marco Antonio Sánchez Castillo**  
Jr. Junin 78  
[marcos.sc07@hotmail.com](mailto:marcos.sc07@hotmail.com)  
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00144 – Peaje Virú de fecha 30.06.2024

## I. VISTOS

Con fecha 30 de junio de 2024, el señor Marco Antonio Sánchez Castillo, identificado con DNI N° 45472697 (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° 00144 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

### ***"Queja sobre la Srta. Sharon Cruz Cabellos"***

Asimismo, el Usuario solicita:

### ***"Capacitar al personal en el manejo de la presión laboral"***

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").

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

[aunor.pe](http://aunor.pe) / [mesadepartesvirtual.adn@aunor.pe](mailto:mesadepartesvirtual.adn@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 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 recibió un trato descortés por parte del personal del Concesionario. En ese sentido, solicita que se capacite a dicho personal.

Al respecto, procedimos a realizar las indagaciones correspondientes y pudimos verificar que hubo una discusión entre el Usuario y el personal del Concesionario; por lo cual procedimos a iniciar un programa de reinducción a dicho personal, a fin de evitar eventos similares en futuras ocasiones.

Finalmente, manifestamos nuestro compromiso de seguir capacitando a nuestro personal, a fin de prestar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios de la vía, bajo una política de mejora continua. Asimismo, manifestamos nuestro compromiso a brindar un trato amable y la colaboración debida, en la medida de nuestras 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 por ley y por el Contrato de Concesión.

# Autopista Del Norte



### III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR FUNDADO** El Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

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

Rafael Moya Reina  
Gerente General

rem