

# Autopista Del Norte



San Isidro, 12 de septiembre de 2024  
Resol.Ger.Gen.2024-037

Señor:

**Joel Alvarado Valderrama**

Calle los Incas Mz. B Lt. 05, el Zanjón – Virú

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

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00146 – Peaje Virú de fecha 31.08.24

## I. VISTOS

Con fecha 31 de agosto de 2024, el señor Joel Alvarado Valderrama, identificado con DNI N° 76195469 (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° 00146 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

***"Siendo las 20:02 de la fecha 31 de agosto sufrí un accidente causando daños materiales por un hueco que está a la altura de Río Seco de Norte a Sur, daños doblaje de aro delantero lado izquierdo y llanta"***

Asimismo, el Usuario solicita:

***"Restablecer la vía y solucionar los daños materiales causados"***

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

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



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 sufrió un accidente ocasionado por cavidades en la vía, a la altura de Río Seco; accidente que generó daños materiales su vehículo. En ese sentido, el Usuario solicita al Concesionario que repare la vía y asuma los daños generados.

Al respecto, debemos señalar que el Concesionario cumple de manera permanente con ejecutar las obligaciones relacionadas al Mantenimiento de la Red Vial N° 4, tomando en consideración los parámetros y tramos establecidos en el Contrato de Concesión, las Actas de Aceptación de los tramos de la Segunda Calzada, Actas de Suspensión de Obligaciones y demás disposiciones aplicables de acuerdo con la normativa vigente; en aras de garantizar la transitabilidad a los Usuarios. Sin embargo, debemos precisar que el tramo donde ocurrió el accidente pertenece a la Calzada Actual, la cual a la fecha no ha sido entregada al Concesionario por el Concedente (Ministerio de Transportes y Comunicaciones); por lo que, nuestras obligaciones contractuales del Contrato de Concesión sobre dicho tramo se encuentran suspendidas.

Adicionalmente a lo indicado, es importante resaltar que el cumplimiento de nuestras obligaciones de mantenimiento es supervisado de manera permanente por el Organismo Supervisor de la Infraestructura de Transporte (OSITRAN) y que, contamos con cuadrillas de limpieza y patrullas de monitoreo que nos comunican oportunamente de cualquier evento perjudicial o deterioro que afecte a la autopista

Finalmente debemos señalar 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 a la Concesionaria por ley y por el Contrato de Concesión.

### III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** 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

rem