



**CARGO**

Miraflores, 5 de mayo de 2017  
Resol. Ger. Gen-2017-023

*Nombre y Apellido: Ruzmila Pizarro Galal (EMPLEADA)*  
*DNI: 337276413*  
*GRUPO: B.05-AT*  
*F.P.M.A: R.05-AT*

Señor:

**Jorge Kristian Pizarro Arriaran**  
Cal. Los Membrillos N°239- Naranjal – Los Olivos  
Correo Electrónico: [Krizt31@hotmail.com](mailto:Krizt31@hotmail.com)  
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000034- Peaje Fortaleza

## I. VISTOS

Que con fecha 18 de abril del 2017, se formuló una solicitud a través del Libro de Reclamaciones de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), con N° 000034. Así, el señor Pizarro Arriaran Jorge Kristian, identificada con DNI N° 10691111 (en adelante, el "Usuario"), manifiesta:

**"Ante la llamada realizada Aprox. 18:20 hrs. desde el Poste 31 ubicado en el Km.454 de la Panamericana Norte, la móvil llegó en buen tiempo y el operador de la móvil de auxilio me indicó que la grúa acudirá entre las 22:00 hrs. y 23:00 hrs., además realizó la señalización adecuada solo para las fotografías en un lapso de 5 minutos, luego las retiró y me indicó que solo era cuestión de esperar y se retiró del lugar dejándome expuesto ante cualquier peligro antes de que llegue la grúa aduciendo que ya tenía su relevo en su base, volví a llamar al centro de control y la Srta. Me dice que la grúa estará a las 21:00 hrs.**

**Placa de la móvil\_ ARM 686"**

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 (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 No. 019-2011-CD/OSITRAN y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la "LPAG"), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre la sugerencia de la referencia.

## II. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión 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 (en adelante, el "Contrato de Concesión"), representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC (en adelante, el "Concedente"), de fecha 18 de febrero de 2009.



De lo expuesto por el Usuario, se puede advertir que éste ha interpuesto un Reclamo<sup>1</sup>. Esto se corrobora con el Reglamento Interno, en cuyo artículo 3° se mencionan aquellas materias sobre las cuales pueden presentarse reclamos, los mismos que deben ser atendidos según los términos, condiciones y plazos establecidos en dicho documento. Es así, que para que un Reclamo sea admitido a trámite, debe versar sobre alguna de las materias mencionadas en dicho artículo:

- a) *Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los TARIFAS, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN.*
- b) *Reclamos referidos al condicionamiento de la atención del RECLAMO (formulado por el USUARIO) al pago previo de la retribución facturada por AUNOR.*
- c) *Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de AUNOR, conforme con los parámetros establecidos en el CONTRATO DE CONCESIÓN.*
- d) *Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de AUNOR..*
- e) *Reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada por AUNOR a sus USUARIOS, respecto de las TARIFAS o Precios de los servicios brindados por AUNOR o condiciones de dichos servicios, o información defectuosa.*
- f) *Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura de transporte de uso público o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de AUNOR."*

En este caso, al tratarse de un reclamo referente a la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de AUNOR, conforme con los parámetros establecidos en el CONTRATO DE CONCESIÓN, el CONCESIONARIO absolverá cada una de sus preguntas:

Ahora bien ante lo alegado por el usuario, donde indica que llamó aproximadamente a las 18:20 hrs. desde el Poste 31 ubicado en el Km. 454 de la Panamericana Norte; queremos manifestarle que el Poste N°31 se encuentra ubicado en el Km. 245+000, como muestra en la foto adjunta.

---

<sup>1</sup> De acuerdo al Reglamento Interno, en concordancia con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN; se entiende por Reclamo "a la solicitud que presenta cualquier USUARIO para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio prestado por AUNOR derivado de la explotación de la INFRAESTRUCTURA que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN".



Usuario indica que la móvil llegó en buen tiempo y el operador de la móvil de auxilio le indicó que la grúa acudiría entre las 22:00 y 23:00 hrs., además realizó la señalización adecuada solo para las fotografías en un lapso de 05 minutos, luego las retiró e indicó que era cuestión de esperar y se retiró del lugar dejándolo expuesto ante cualquier peligro. El CONCESIONARIO, hace conocer al reclamante los procedimientos de trabajo de nuestros patrulleros y grueros:

***Comunicación con el área respectiva:*** Después de la llamada el operador de la CAE comunicará en primera instancia al personal de patrulla aplicando el Formato OC-AU-FCDC-13-13: Claves de Comunicación y luego de ser necesario a la grúa.

***El personal de patrulla a su llegada se estacionará en lo posible en un lugar seguro. En caso de que el vehículo averiado se encuentre ocupando la vía, el personal de patrulla señalizará la zona según Cartilla de Señalización.***

***El personal de patrulla brindará el auxilio vial, según sus herramientas con las que cuente. El auxilio vial de la patrulla es básico para los vehículos de los usuarios que se encuentren averiados; las fallas más comunes pueden ser: Falta de combustible, recalentamiento de motor, neumático desinflado, batería de batería, falla mecánica, etc. Luego de la evaluación el patrullero Registrará el hecho en el formato OC-AU-FVP-12-11: Parte de Auxilio Vial de Patrullas tomando en cuenta las siguientes consideraciones:***



# Autopista del Norte

---

Grupo OHL

- Si el vehículo se encuentra ocupando vía y no se pueda solucionar el problema en el lugar, se comunicará con la CAE solicitando el servicio de grúa para el remolque del vehículo.
- El personal de patrulla esperará en el lugar hasta la llegada del apoyo de la grúa.
- Una vez llegada la grúa al lugar, el personal de patrulla coordinará conjuntamente con el operador de la grúa el inicio del rescate y/o remolque del vehículo fuera de la vía y/o hasta la estación de servicio más cercana.
- Al finalizar el servicio el personal de patrulla se comunicará con la CAE y el operador de grúa elaborará el reporte OC-AU-FAMG-12-04: Parte de Auxilio vial de Grúa, el usuario dará conformidad del servicio mediante su firma.

**Monitoreo del servicio:** El operador de la CAE realizará el seguimiento de cada servicio de auxilio vial, para saber el avance de cada uno de ellos y la ubicación de los recursos.

**Finalización del servicio:** Al finalizar el servicio la patrulla y/o grúa se reportaran a la CAE con los datos finales del vehículo

Debemos hacer recordar a usuario que firmó el “PARTE DE AUXILIO VIAL DE PATRULLAS”, sin dejar ningún comentario de lo alegado en el libro de reclamos de Peaje Fortaleza con N° 000034.  
Como figura en imagen:



	PARTE DE DE AUXILIO VIAL DE PATRULLAS		OC-AU-FAVP-12-11		
	ÁREA: ASISTENCIA AL USUARIO Nº 003008		Versión: 02		
RED VIAL N°4; PATIVILCA - SANTA - TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY - EMPALME R01N					
DATOS GENERALES					
TIPO DE VEHÍCULO	Auto	PATRULLA	A3-T1	PLACA	ARM-689
Fecha	18.04.17	Hora de salida	18:25	Patrullero 01	CARLOS ALFARO
Kilómetro	245	Hora de llegada	18:47	Patrullero 02	
Sentido	N-S	Hora de término	19:03	Kilometraje inicial	41621
Lado	D	Origen	SARIN	Kilometraje final	41641
					0984
Tramo:					
<input checked="" type="checkbox"/> I: Pativilca-Huarmey		<input type="checkbox"/> II: Huarmey-Casma		<input type="checkbox"/> III: Casma - Chimbote	
<input type="checkbox"/> V: Santa-Chao		<input type="checkbox"/> VI: Chao - Virú		<input type="checkbox"/> VII: Virú - Cruce Pto Salaverry	
				<input type="checkbox"/> VIII: Puerto Salaverry - Emp. R01N	
CAUSAS DEL DESPERFECTO:					
Accidente de tránsito	<input type="checkbox"/>	Falla mecánica	<input type="checkbox"/>	Falla en la bomba de agua	<input type="checkbox"/>
Falla en el motor	<input checked="" type="checkbox"/>	Falla en la caja de cambios	<input type="checkbox"/>	Falta de combustible	<input type="checkbox"/>
Recalentamiento de motor	<input type="checkbox"/>	Falla en el cardán	<input type="checkbox"/>	Neumático desinflado	<input type="checkbox"/>
Falla en la bomba de inyección	<input type="checkbox"/>	Falla en el arrancador	<input type="checkbox"/>	Atoñado en la arena	<input type="checkbox"/>
Falla eléctrica	<input type="checkbox"/>	Falla en la dirección	<input type="checkbox"/>	Sopló empaquetadura	<input type="checkbox"/>
Batería baja	<input type="checkbox"/>	Falla en el radiador	<input type="checkbox"/>	Otros...	<input type="checkbox"/>
IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO: 1977					
Tipo	AUTOMOVIL	Marca	VOLKSWAGEN	Color	ROJO
Empresa	Particular	Placa	MIF-486		
ACCIÓN EJECUTADA: SE APOYO CON SEÑALIZACIÓN Y GRUA LIVIANA DE HUARMAY					
PARA SER LLENADO POR EL USUARIO					
Identificación del usuario			Relación del usuario con el vehículo: DUEÑO		
Nombres y apellidos		JORGE KRISTIAN PIZARRO ARRIARAN 38A605			
Documento de identidad		10691111		Teléfono (Obligatorio) 997383414	
Lugar de procedencia		CHIMBOTE		Destino LIMA	
¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO?					
Muy bueno <input type="checkbox"/>		Bueno <input type="checkbox"/>		Regular <input type="checkbox"/>	
Malo <input type="checkbox"/>					
DECLARACIÓN DEL USUARIO					
* Declaro haber recibido el servicio brindado por Autopista del Norte S.A.C.					
Observaciones					
FIRMA DEL USUARIO		FIRMA DE LOS PATRULLEROS			
<p>IMPORTANTE: El servicio de accidentes y auxilio viales gratuito las 24 horas del día, los 365 días del año, para los usuarios de la carretera Pativilca-Trujillo. De ser necesario, la grúa remolcará el vehículo hasta la estación de servicio más cercana respecto del lugar de la hechos</p>					



Usuario indica, que volvió a llamar al Centro de Control, la Srta. Le indica que la grúa llegará a las 21:00 hrs.

Pues ante ello debemos recordarle que el reclamante llamo del poste N°31 ubicado en el Km.245+000, aduciendo que no podía continuar por problemas con su motor, pero avanzó hasta el Peaje de Fortaleza en el Km. 220+000; ocasionado la demora de nuestro personal de grúa debido a que tuvo que buscarlo, hasta recibir la llamada del Peaje Fortaleza indicando que usuario se encontraba en dicho lugar.

Como indica en el Parte de Auxilio Vial de Grúa.

		<b>PARTE DE AUXILIO VIAL DE GRÚA</b>		OC-AU-FAVG-12-04	
ÁREA: ATENCIÓN AL USUARIO N° 000248				Versión: 02	
RED VIAL N° 4: PATIVILCA - SANTA - TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY - EMPALME R01N					
<b>DATOS GENERALES</b>					
Operador de grúa: <b>DOEL CORNEJO REIAS</b>			Placa de la unidad: <b>A6H-871</b>		
Fecha: <b>18.04.13</b>	Hora de salida: <b>20.05</b>	Lugar de salida de base: <b>314</b>	Reporte N°		
Kilómetro: <b>220</b>	Hora de llegada: <b>21.33</b>	Hora de llegada a base: <b>314</b>	<b>62.143</b>		
Sentido: <b>N-9</b>	Hora de término: <b>22.10</b>	Kilometraje inicial: <b>235550</b>	Código CE		
Lado: <b>D</b>	Hora de base: <b>00.23</b>	Kilometraje final: <b>235773</b>			
<b>Tramo:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Pativilca-Huarmey <input type="checkbox"/> Huarmey-Casma <input type="checkbox"/> Casma-Chimbote <input type="checkbox"/> Chimbote-Santa <input type="checkbox"/> Santa-Chao <input type="checkbox"/> Chao-Vini <input type="checkbox"/> Vini-Puerto Salaverry <input type="checkbox"/> Puerto Salaverry-Emp.R01N					
<b>CAUSAS DEL DESPERFECTO:</b>					
Accidente de tránsito	<input type="checkbox"/>	Falla mecánica	<input type="checkbox"/>	Falla en la bomba de agua	<input type="checkbox"/>
Falla en el motor	<input checked="" type="checkbox"/>	Falla en la caja de cambios	<input type="checkbox"/>	Falta de combustible	<input type="checkbox"/>
Recalentamiento de motor	<input type="checkbox"/>	Falla en el cardán	<input type="checkbox"/>	Neumático desinflado	<input type="checkbox"/>
Falla en la bomba de inyección	<input type="checkbox"/>	Falla en el arrancador	<input type="checkbox"/>	Atollado en la arena	<input type="checkbox"/>
Falla eléctrica	<input type="checkbox"/>	Falla en la dirección	<input type="checkbox"/>	Sopló empaquetadura	<input type="checkbox"/>
Batería baja	<input type="checkbox"/>	Falla en el radiador	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO:</b>					
Tipo: <b>AUTOMOVIL</b>	Marca: <b>VOLKSWAGEN</b>	Color: <b>ROJO</b>	Placa: <b>MIF. 486</b>		
Empresa: <b>PARTICULAR</b>					
ACCIÓN EJECUTADA: <b>SE REMOLCO AL FINAL DE CONSECIÓN. 206+700 PARAMONGA</b>					
<b>PARA SER LLENADO POR EL USUARIO</b>					
Identificación del usuario			Relación del usuario con el vehículo:		
Nombres y apellidos: <b>CRISTIAN PIZARRO ARELLANO</b>		Relación: <b>3 años</b>			
Documento de identidad: <b>10694111</b>		Teléfono (Obligatorio): <b>997383414</b>			
Lugar de procedencia: <b>CNIMBOTE</b>		Destino: <b>LIMA</b>			
<b>¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO?</b>					
Muy bueno	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input checked="" type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>
		Malas		<input type="checkbox"/>	
<b>DECLARACIÓN DEL USUARIO</b>					
* Declaro haber recibido el servicio brindado por Autopista del Norte S.A.C.					
<b>Observaciones</b>					
<b>LA CENTRAL ME COMUNICÓ QUE EN EL KM. 245 SE ENCONTRABA EL VEHICULO, NO LO ENCONTRÉ Y ESTABA EN EL KM. 220 - PJE/FORTALEZA</b>					
FIRMA DEL USUARIO:			FIRMA DEL OPERADOR:		
<b>IMPORTANTE:</b> El servicio de accidentes y auxilio vial es gratuito las 24 horas del día, los 365 días del año, para los usuarios de la carretera Pativilca-Trujillo. De ser necesario, la grúa remolcará el vehículo hasta la estación de servicio más cercana respecto del lugar de la ocurrencia. Las grúas no están autorizadas para salir del tramo Pativilca-Trujillo.					



Sin perjuicio de lo antes mencionado, esta Gerencia General desea resaltar que sus esfuerzos se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los Usuarios de la vía, sino que adicionalmente a brindar 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 4, en el marco de las competencias asignadas por ley y Contrato de Concesión al Concesionario.

En ese sentido queremos subrayar que la conducta del reclamante, esto es cambiar de la ubicación reportada para recibir asistencia, implica que sus actos propios fueron los que generaron que no pueda brindársele la asistencia de manera adecuada, no pudiéndose ante ese hecho imputársele responsabilidad a la Concesionaria, que cumplió con sus obligaciones, situación por la que deben descartarse las alegaciones efectuadas.

### III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INFUNDADO** el Reclamo del Usuario, **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.

Atentamente,



Víctor Tirado Ch.  
Gerente General



Claudio Padilla G.  
Gerente de Administración  
y Finanzas

**Autopista  
del Norte**

Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje FORTALEZA

Nombres y Apellidos:	JORGE KRISTIAN PRADO A.	Ficha Número:	000034
Razón Social:	—	Fecha:	18/04/2017
Doc. de Identidad:	10691111	Recibido por:	Richard Quinz
Dirección:	Ca. Las Mambullas 239 NAPAUYAS		Romero
Correo Electrónico:	Krist31@hotmail.com		Richard Prado
Teléfono:	997383414		
Firma:			

Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible

ANTE LA LLAMADA REALIZADA APROX. 18:20 hr.

DESDE EL POSTE 31 UBICADO EN EL KM 454

DE LA PANAMERICANA NORTE, LA MOVIL LLEGO EN

BUEN TIEMPO Y EL OPERADOR DE LA MOVIL ME

AVISÓ QUE LA GUÍA ADECUADA ENTRE LOS 22:00 HR Y 23:00 HR, ADEMÁS REALIZÓ

LA SEÑALIZACIÓN ADECUADA SOLO PARA LAS

FOTOGRAFÍAS EN UN LAPSO DE 5 MINUTOS, LUEGO

SE RETIRÓ Y ME AVISÓ QUE SOLO ERA CUESTIÓN

DE ESPERAR Y SE RETIRÓ DEL LUGAR DIZIENDO

EXPUESTO ANTE ALGUNO PELIGRO ANTES DE QUE

LLEGUE LA GUÍA ADECUADA QUE YA TENÍA

su relevo en su base, VOLVÍ A LLAMAR AL

CENTRO DE CONTROL Y LA STA ME DICE QUE LA

GUÍA ESTÁ A LOS 21:00 HR.

PLACA DE LA MOVIL 2 ARM 686