



# Autopista del Norte

Miraflores, 24 de enero de 2019  
Resol. Ger.Gen.2019-005

Señora:

[REDACTED]  
[REDACTED]

La esperanza, Trujillo

[REDACTED]  
Presente. -

Asunto : Reclamo No. 000031 - Peaje Virú de fecha 31.12.18

## I. VISTOS

Con fecha 31 de diciembre de 2018, la señora [REDACTED], identificada con DNI N° [REDACTED] (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° 000031 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Virú" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

***"Que vengo a visitar a mi madre y me encuentro que dé: Lima a Trujillo hay 7 peaje todo para pagar en efectivo y sin ninguna opción a otra salida, ¡No sé a qué se debe esto!! Puesto que si queremos ser 1er mundo debe tener otras opciones de pago y otra salida a no pagar porque es democrático y constituyente."***

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.

Av. 28 de Julio 150 Piso 4  
Miraflores - Lima 18 - Perú  
Teléfono: +511 625 4500

[aunor.pe](http://aunor.pe)

## **II. CONSIDERANDO**

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 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 corresponde a una de las materias listadas en los artículos antes señalados.

Al respecto, se advierte de la revisión de la hoja de reclamación N° 000031 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje “Virú”, que el Usuario manifiesta su disconformidad con el sistema de cobro de la tarifa del peaje; por lo que el Reclamo del Usuario estaría relacionado con la materia indicada en el literal a) del artículo 3 del Reglamento Interno y el literal a) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tal motivo, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

Al respecto, cabe señalar que, conforme a la cláusula 9.7 del Contrato de Concesión, el cobro del Peaje se realiza por derecho de paso, esto es por el uso de los tramos viales que han sido concesionados por el Estado a favor de nuestra representada; y en la actualidad el único medio de pago para la tarifa del Peaje es el pago efectivo.



# Autopista del Norte

No obstante, agradecemos la sugerencia brindada y nos comprometemos a seguir modernizando nuestro servicio con el objetivo de brindar una mejor experiencia a los usuarios de la vía. Asimismo, cabe resaltar que los esfuerzos de esta Gerencia se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad, 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 al Concesionario por ley y por el Contrato de Concesión.

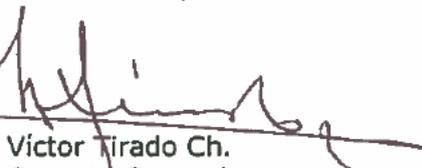
### III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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.

Atentamente,



Víctor Tirado Ch.  
Gerente General

vts



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

**LIBRO DE RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS**



Estación de Peaje VIRÚ

Nombres y Apellidos:	[Redacted]	Ficha Número:	000031
Razón Social:	empleada -	Fecha:	31-12-2018
Doc. Identidad:	[Redacted]	Recibido por:	Joel Peres Cebra
Dirección:	[Redacted] - Trujillo		Jefe de Plaza
Correo Electrónico:	[Redacted]		Peaje Virú
Teléfono:	[Redacted]		
Firma:	[Redacted]		

**Reclamo o Sugerencia:** Favor llenar con letra clara y legible.

Que vengo a visitar a mi madre y me encuentro que de Lima a Trujillo hay 7 peajes p todo para pagar en efectivo y sin ninguna opción a otra salida, ¡¡ No sé a que se debe esto!! puesto que si queremos ser 1er mundo debe tener otras opciones de pago y otra salida a no pagar porque es democrático y constituyente.

[Redacted signature]

Gracias al empleado por su ayuda.

5:15 am

31-12-18

Observaciones: