



**Autopista  
del Norte**

**CARGO**

Miraflores, 30 de enero de 2019  
Resol.Ger.Gen.2019-008

D.N.E

Señor:

30/01/19

, San Miguel, Lima

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

Presente.-

Asunto : Reclamo No. 000034 - Peaje Virú de fecha 12.01.19

## I. VISTOS

Con fecha 09 de enero de 2019, el señor , identificado con DNI N° (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° 000033 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Virú" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

***"Siendo las 3.09 p.m. del 09-01-19 hago el reclamo de que me había quedado sin peaje y a la vez solicito al personal correspondiente (administrativo) un número de cuenta para hacer efectivo el pago del peaje ya que es una unidad que transporta alimentos no se puede detener mucho tiempo me manifestaron que no tienen y a la vez no hay ninguna solución. Siendo afectado el no poder seguir con mi destino final que es Trujillo. La concesionaria que tomen cartas en el asunto así mismo le dan las guías.  
Espero su pronta respuesta."***

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

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

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



# Autopista del Norte

Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre el Reclamo del Usuario.

## 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° 000033 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.

En cuanto al tema de fondo, 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



**Autopista  
del Norte**

Estado a favor de nuestra representada; y en la actualidad el único medio de pago para la tarifa del Peaje es el pago efectivo.

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 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.

Atentamente,

Víctor Tirado Ch.  
Gerente General

Vts/ech



**Autopista del Norte**  
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

**LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS**



Estación de Peaje VIRÚ

Nombres y Apellidos : \_\_\_\_\_  
 Razón Social : Protego Security S.A.C.  
 Doc. Identidad : \_\_\_\_\_  
 Dirección : \_\_\_\_\_  
 Correo Electrónico : \_\_\_\_\_  
 Teléfono : \_\_\_\_\_  
 Firma : \_\_\_\_\_

Ficha Número : 000034

Fecha : 12.01.19.

Recibido por : Jefre Peraza Aris  
Jefe Plaza

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

Las señalizaciones como rompe nevelles no se encuentran debidamente señalizadas a distancia, falta de pintado, falta luces en las vías concesionadas. Todo motivo al deterioro de mis neumáticos y casi supe un accidente en la Uta.

Nota: Copia será presentada a INDECOP.

Observaciones: