



# Autopista del Norte

Miraflores, 04 de noviembre de 2019  
Resol.Ger.Gen-2019-066

Señor:

**Jesús Francisco Armas Aranda**  
Av. Víctor Raúl Nro. 767, Chao, Virú.  
[judchao@gmail.com](mailto:judchao@gmail.com)  
Presente.-

Asunto: Reclamo Nro. 000053 - Peaje Virú de fecha 10.10.19

## I. VISTOS

Con fecha 10 de octubre de 2019, el señor Jesús Francisco Armas Aranda, identificado con DNI N° 26955249 (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° 000053 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Virú" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

*"Que habiendo pasado a las 9:35 a.m. por el peaje Virú pagamos con S/100.00 soles, donde pagamos por la caja (vía 01) y se recibió un vuelto de S/91.70 soles. Al llegar a Trujillo, nos percatamos en una compra en Distr. Soto que un billete de S/50.00 soles estaba falso, billete que pertenecía al vuelto dado en la caja de la vía 01 del peaje Virú. Pedido: Solicitamos hacer el seguimiento a su personal de atención debido a este suceso ya que nosotros representamos a una Institución y esto nos perjudica económicamente en nuestro trabajo por gestión."*

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.

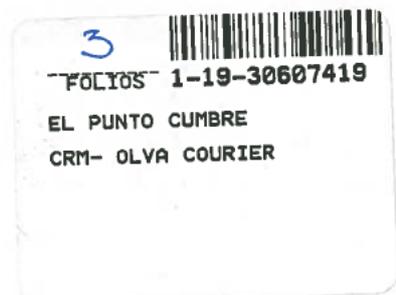
## II. CONSIDERANDOS

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

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

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

*Recibido*  
*Jud Chao*  
*05/11/19*  
*10000*





## Autopista del Norte

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.

Al respecto, 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. Por otro lado, se advierte de la revisión de la hoja de reclamación N° 000053 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje “Virú”, que el Reclamo está referido al cobro de la tarifa de peaje. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario corresponde a la materia indicada en el literal a) del artículo 3 del Reglamento Interno y en 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, el Usuario señala que el día 10 de octubre de 2019, a las 09:35 horas, transitó por la estación de peaje Virú, cancelando la tarifa del peaje correspondiente con un billete de S/ 100.00 (cien con 00/100 soles) y recibiendo de vuelto el importe de S/ 91.70 (noventa y uno con 70/100 soles). Horas después se percató de la aparente falsedad de uno de uno de los billetes recibidos como vuelto (billete de S/ 50.00); por lo que se acercó a la referida unidad de peaje, aproximadamente a las 13:00 horas, para solicitar el cambio del billete. Conforme a lo señalado por el Usuario, ante la negativa del personal administrativo del peaje a la solicitud de cambio de billete, el Usuario procedió a interponer su Reclamo.

Con relación a los hechos descritos por el Usuario en el Reclamo, y tras las indagaciones correspondientes, formalizadas en el documento interno “2019-INFORME-TYR-287”, advertimos que el Usuario efectivamente realizó el tránsito



## Autopista del Norte

por la Unidad de Peaje Virú, el día y hora señalado en su Reclamo; y que, tras recibir el vuelto y comprobante de pago correspondiente, continuó con su trayecto sin manifestar disconformidad alguna al peajista que lo atendió.

Cabe señalar que, como parte de los procedimientos de recaudación y cobro de peaje se realiza la verificación de todos los billetes ingresados mediante máquinas detectoras de billetes falsos, las cuales se encuentran implementadas en cada caseta de peaje. Asimismo, se le advierte a todo usuario que debe verificar su vuelto y comprobante antes de retirarse de la ventanilla; incluso cada caseta de peaje cuenta con un comunicado relacionado a este deber de diligencia que debe tener todo usuario.

En adición a lo anterior, debemos manifestar que el tiempo transcurrido entre el tránsito registrado por el Usuario (09:35 horas) y su Reclamo (13:00 horas), impide al Concesionario tener certeza acerca del origen del cuestionado billete; ya que la falta de inmediatez impide determinar si el billete en mención habría sido entregado en la caseta de peaje o podría haber sido obtenido por el Usuario en una transacción posterior.

Sin perjuicio de lo respuesta dada a este Reclamo, 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 al Concesionario por ley y por el Contrato de Concesión.

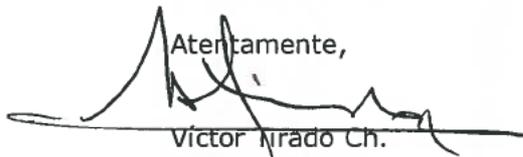
### III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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 Mirado Ch.  
Gerente General

vts

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 10 / 10 / 2019  
DÍA MES AÑO

**1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO\***

Nombres y Apellidos: Jesús Francisco Armas Aranda  
 Razón Social: Sonda de Usuarios de Chao  
 Doc. de Identidad: 26955249  
 Dirección: Av. Victor Raúl N° 467 Distrito Chao  
 Correo Electrónico: judechao@gmail.com  
 Teléfono: 920497586  
 Representante Legal: Dr. Angelo Ferrari Piogo

**2. MATERIA DEL RECLAMO**

- Facturación y/o cobro de las tarifas
- Condicionamiento al pago previo para la atención del reclamo
- Calidad y oportuna prestación de los servicios
- Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios
- Información defectuosa
- Limitación de acceso a la infraestructura o servicios
- Otro. Descripción: \_\_\_\_\_

**3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO**

DETALLE: Que habiendo pagado a bs 9.35 por el Peaje Virú pagamos con S/ 100.00 soles, donde pagamos por la Caja (Vía 01) y se recibió un vuelto de S/ 91.70 soles. Al llegar a Trujillos nos pescataron en una compra en Distr. Soto que un billete de S/ 50.00 soles estaba falso, billete que pertenece al vuelto dado en la Caja de la Vía 01 del Peaje Virú.  
 PEDIDO: Solicitamos hacer el seguimiento a su Personal de atención debido a este suceso ya que nosotros representamos a una Institución y esto nos perjudica económicamente en nuestro desarrollo por Gestión.

Hora Reclamo: 13:00 p.m.

[Firma]  
 FIRMA DEL USUARIO

**4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO**

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

10 / 10 / 19  
DÍA MES AÑO

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL CONCESIONARIO