



Miraflores, 30 de setiembre de 2020  
Resol.Ger.Gen.2020-055

Señor (a):  
**Sadler Manuel Torres Pajuelo**  
995895721  
[lito\\_elacero16@hotmail.com](mailto:lito_elacero16@hotmail.com)  
Presente.-

Asunto : Reclamo N° 000064 - Peaje Virú de fecha 27.08.2020.

## I. VISTOS

Con fecha 27 de agosto de 2020, el señor Sadler Manuel Torres Pajuelo, identificado con DNI N° 45295623 (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° 000064 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

***"Me están cobrando el uso excesivo del peaje normal, es un abuso excesivo del cobro y se negaron a darme el libro de reclamo."***

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 Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC (en adelante, el "Concedente").

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

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



## Autopista del Norte

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.

Según lo establece el numeral 4 del artículo 12 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 17 del Reglamento Interno, AUNOR podrá extender su plazo de respuesta de reclamos a treinta (30) días hábiles, en casos particularmente complejos; siendo aplicable dicho plazo de respuesta al Reclamo, dado que para la emisión de la presente resolución se ha requerido un informe detallado elaborado por el área de Operaciones, a fin de poder constatar los hechos relatados por el Usuario.

A través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declaró la emergencia sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa días calendario, dictándose medidas para la prevención y control a fin de evitar la propagación del COVID-19; siendo prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 020-2020-SA y N° N° 027-2020-SA, hasta el día 06 de diciembre de 2020.

Mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se declaró Estado de Emergencia Nacional, el cual se ha prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 146-2020-PCM y N° 156-2020-PCM hasta el 31 de octubre de 2020. Por ello, con el objetivo de aplicar medidas que coadyuven a evitar la propagación del virus COVID-19 y en pos de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR cumple con emitir la presente resolución y notificarla al Usuario a través de medios digitales -es decir, mediante el correo electrónico consignado en la hoja de reclamación-, a fin de realizar dicha diligencia con nulo contacto físico con el Usuario.

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



## Autopista del Norte

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. De otro lado, se observa de la revisión de la hoja de reclamación N° 000064 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 correspondería 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 tales motivos, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario detalla en su Reclamo que se le ha aplicado un cobro excesivo de la tarifa del peaje. Al respecto, debemos señalar, en primer lugar, que el Contrato de Concesión establece como regla general el cobro del peaje a todos los usuarios que utilicen la infraestructura vial. Dicha regla, que no solo implica el ejercicio de un derecho por parte del Concesionario sino también una obligación, y está regulada en la Cláusula 9.6 del Contrato de Concesión, que a la letra dispone lo siguiente:

*"9.6 Corresponde al CONCESIONARIO el cobro del Peaje.  
Se exigirá el pago del Peaje a cada Usuario que utilice los Tramos de la Concesión, de acuerdo a la categoría de vehículo, de conformidad con la Tarifa especificada en la Cláusula 9.8. (...)"*

Asimismo, y de conformidad con el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 043-2004-CD-OSITRAN y sus modificatorias, las tarifas aplicables en la Red Vial N° 4 se determinan conforme al Contrato de Concesión, correspondiéndole al Regulador (OSITRAN) velar por la correcta aplicación de las mismas en el marco de lo establecido en dicho contrato.

En segundo lugar, debemos indicar que la cláusula 9.8 del Contrato de Concesión establece el régimen tarifario aplicable en la Red Vial N° 4, siendo el siguiente:

*"9.8 El régimen tarifario es el conjunto de reglas contenidas en el Contrato de Concesión que regula la Tarifa que estará autorizado a cobrar el CONCESIONARIO durante la Explotación de la Concesión, conforme a lo siguiente:*

- a) El CONCESIONARIO aplicará las siguientes reglas:*
  - i) Los Vehículos Ligeros pagarán una Tarifa equivalente a un eje.*
  - ii) **Los Vehículos Pesados pagarán una Tarifa por cada eje.***



## Autopista del Norte

Es decir, la tarifa que se aplica a cada usuario que utiliza la Red Vial N° 4 se determina en función a la categoría del vehículo, es decir, si es un vehículo ligero (liviano) o si es un vehículo pesado. El primero paga una tarifa correspondiente a un eje; mientras el segundo, una tarifa por cada eje.

La distinción de vehículos entre ligeros (livianos) y pesados se encuentra regulada en las cláusulas 1.14.89 y 1.14.90 del Contrato de Concesión, conforme al siguiente detalle:

*"1.14.89. Vehículo Ligero*

*Son aquellos comprendidos en la categoría M1, M2 y N1, y los remolques incluidos en la categoría O1 y O2, de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 058-2003-MTC o la norma que lo sustituya.*

*1.14.90. Vehículo Pesado*

*Son aquellos **comprendidos en la categoría M3, N2, N3** y los remolques incluidos en la categoría O3 y O4 de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 058-2003-MTC o la norma que la sustituya."*

De la revisión de la tarjeta de propiedad del **vehículo del Usuario, de placa D4D-901, se advierte que su vehículo tiene la categoría N2;** por lo tanto, corresponde a un **vehículo pesado, al que se le debe aplicar la tarifa por eje.** En ese sentido, la tarifa cobrada al Usuario, hecho que constituye el origen del Reclamo, ha sido realizada de manera correcta, de conformidad con los términos del Contrato de Concesión.

Respecto al extremo del Reclamo en el que el Usuario señala que se le negó la entrega del Libro de Reclamaciones, debemos señalar que previamente a la entrega del Libro el personal en servicio que atendió la recepción del Reclamo le solicitó amablemente su Documento Nacional de Identidad para poder consignar correctamente los datos requeridos en la ficha de reclamación, a lo que el Usuario se negó; pese a ello, se le entregó el Libro de Reclamaciones al Usuario para que pueda consignar su Reclamo. Por tanto, concluimos que lo sustentado en ese extremo del Reclamo fue una percepción errada por parte del Usuario.

Sin perjuicio de los anterior, 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.



**Autopista  
del Norte**

### **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,

Victor Tirado Ch.  
Gerente General

vts



**Autopista del Norte**

Concesión de los tramos viales de la Red Vial N° 4 14  
 Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry - Empalme R01N



**LIBRO DE RECLAMOS**

Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000064

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / 201\_\_\_\_  
 DÍA MES AÑO

**1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:**

Nombre y Apellidos: Sadler Manuel  
Jorge Pajuelo  
 Razón Social: 16452956239  
 Dato de Identidad: 45295623  
 Dirección: \_\_\_\_\_  
 Correo Electrónico: lito\_elacero16@  
hotmail.com.995875721  
 Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Representante Legal: \_\_\_\_\_

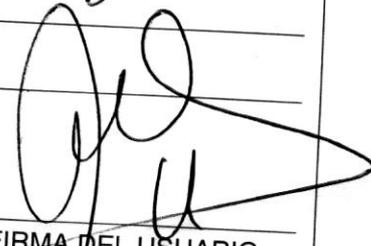
**2. MATERIA DEL RECLAMO**

- 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: Me están cobrando el uso excesivo del peaje normal. es un abuso excesivo del cobro y se negaron a darme el libro del reclamo.

PEDIDO: mas informacion para los usuarios y mejor atención

  
 FIRMA DEL USUARIO

RESERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO  
 FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

27 / 08 / 00  
 DÍA MES AÑO

  
 FIRMA DEL CONCESIONARIO