



**Autopista  
del Norte**

Miraflores, 03 de diciembre de 2020  
Resol.Ger.Gen.2020-067

Señor  
**Exlander Javier Vásquez Carranza**  
[jvasquez@vyasistel.pe](mailto:jvasquez@vyasistel.pe)  
Presente. -

Asunto: Reclamo N° 000067 - Peaje Virú de fecha 11.11.2020.

## **I. VISTOS**

Con fecha 11 de noviembre de 2020, el señor Exlander Javier Vásquez Carranza, identificado con DNI N° 44546080 (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° 000067 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

***"Siendo las 12:48:17 p.m. se procedió a pasar por la ventanilla N°01 y se canceló con un billete de 100 soles dando como vuelto un billete de 50.00 y 2 de 20.00 uno de ellos falso. Al retorno por el establecimiento se explicó los hechos pero el encargado Grover Rengifo nos presenta las siguientes respuestas, el área de CCTU se encuentra mucho trabajo, que es culpa del usuario porque ha pasado mucho tiempo, que regrese mañana."***

Asimismo, solicita lo siguiente:

***"Se solicita la devolución del efectivo y revisión por ser la segunda vez consecutiva."***

De conformidad 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

**auror.pe**



## 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”).

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 detallado análisis con base en el informe elaborado por el área de recaudación, 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, N° N° 027-2020-SA y N° 031-2020-SA hasta el día 06 de marzo de 2021.

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° 184-2020-PCM hasta el 31 de diciembre de 2020. Por ello, 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.



## Autopista del Norte

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.

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° 000067 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú, que el Reclamo está referido a un supuesto error en el cobro de la tarifa del 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 señala que a las 12:48 horas del día de asentado el Reclamo, 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 vuelta el importe de S/ 91.50 (noventa y uno con 50/100 soles). Horas después se percató de la aparente falsedad de uno de uno de los billetes recibidos como vuelto (billete de S/ 20.00); por lo que se acercó a la referida unidad de peaje, aproximadamente a las 16:33 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 "2020-INFORME-REC-201", advertimos que el Usuario efectivamente realizó el tránsito por la Unidad de Peaje Virú, el día y hora señalado en su Reclamo; y que, conforme se verifica según el material audiovisual registrado en la cámara de seguridad de la caseta N° 701 de la Estación de Peaje Virú, el Usuario revisó el vuelto y comprobante de pago correspondiente por siete (7) segundos antes de continuar con su trayecto y no manifestó 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.



# Autopista del Norte

En adición a lo anterior, debemos manifestar que el tiempo transcurrido entre el tránsito registrado por el Usuario (12:48 horas) y su Reclamo (16:33 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, manifestamos 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,

Victor Tirado Ch.  
Gerente General

vts



**Autopista del Norte**

Concesión de los tramos viales de la Red Vial N° 04  
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry - Empalme R01N



**LIBRO DE RECLAMOS**

Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000067

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 11 / 11 / 2010  
DÍA MES AÑO

**I. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO\***

Nombres y Apellidos: GERARDO JAVIER VASQUEZ CARRANZA  
Razón Social: VGA SIGTEL CORPORATION  
Dir. de Identidad: 44546080  
Dirección: TRUJILLO  
Correo Electrónico: E- JVASQUEZ@VYA SIGTELPE  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Representante Legal: JAVIER VASQUEZ CARRANZA

**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: ENTREGA DE BILLETES FALSOS

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

DETALLE: SIENDO LAS 12:48:17 PM SE PROCEDE A PASEAR POR LA VENTANILLA N° 01 y SE CANCELÓ CON UN BILLETE DE 100. SOLES COMO VUELTO UN BILLETE DE 50.00 Y 2 DE 20.00 UNO DE ELLOS FALSO. AL RECORRIDO POR EL CIRCULO CIRCUNDAO SE EXPLICÓ LOS HECHOS PARA EL CARGADO EN QUEL REGISTRO NOS PRESENTA LAS SIGUIENTES RESPUESTAS: "SI AGEN DE CCTU SEGURO QUEMERA CON BUENO TRABAJO, QUE ES CULPA DEL USUARIO PORQUE HA PASADO MUCHO TIEMPO. QUE REGALASE MAÑANA.

SE SOLICITA LA RESOLUCIÓN DEL GPECIONADO Y REVISIÓN POR SER LA SEGUNDA VEZ CONSECUTIVA,

FIRMA DEL USUARIO

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

11 / 11 / 20  
DÍA MES AÑO

SE COPIÓ LINCEAS ARRIBA.