

Miraflores, 12 de abril de 2021  
Resol.Ger.Gen.2021-015

Señores:

**DIEZ ASES**

Av. Víctor Raúl - Oficina Diez Ases - Chao

Teléfono: 963009004

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000073 – Peaje Virú de fecha 17.03.2021

**I. VISTOS**

Con fecha 17 de marzo de 2021, el señor Eykin Rivelino Aguilera Lopez, identificado con DNI N° 42637335, actuando en representación de la empresa Diez Ases (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° 000073 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

***"Pistas rajadas guecos cobro excesivo, no terminan el Autopista"***

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").

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.

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° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA y N° 009-2021-SA hasta el día 06 de setiembre 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, N° 201-2020-PCM y N° 036-2021-PCM hasta el 30 de abril de 2021. Por ello, y en aras 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.

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.

En relación con lo anterior, se puede observar que el señor Eykin Rivelino Aguilera Lopez (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Diez Ases (persona jurídica), sin adjuntar al Reclamo documento alguno que acredite que el Usuario cuenta con poderes de representación

en dicha empresa. Por lo tanto, el Reclamo no reúne uno de los requisitos indispensables para la admisibilidad de reclamos interpuestos por personas jurídicas<sup>1</sup>. Sin embargo, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

El Usuario menciona en el Reclamo que la pista de la Red Vial N°4 se encuentra en mal estado y que las tarifas de los peajes son excesivas. Al respecto debemos indicar que el Usuario no ha precisado el sector o una referencia que nos permita identificar el tramo en supuesto mal estado y así evaluar la observación. Sin embargo, señalamos que la Concesionaria tiene implementado cuadrillas de limpieza y patrullas de monitoreo, que son las encargadas de supervisar las condiciones de la vía, a fin de garantizar un servicio apropiado.

En cuanto al supuesto cobro excesivo del peaje mencionado por el Usuario, debemos señalar que el Contrato de Concesión establece como regla general el cobro del peaje a todos los usuarios que utilicen la infraestructura vial. Dicha disposición no solo implica el ejercicio de un derecho por parte del Concesionario, sino también una obligación, la cual 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. Adicionalmente, corresponde aclarar que las variaciones en las tarifas de peaje son consecuencia del reajuste anual y ordinario de las mismas, lo cual se encuentra contemplado en el Contrato de Concesión y es de pleno conocimiento del Concedente (MTC) y del Regulador (OSITRAN). El derecho de la Concesionaria a realizar el referido reajuste anual está regulado en la cláusula 9.9 del Contrato de Concesión, y se sustenta en índices inflacionarios.

Sin perjuicio de lo señalado, es importante mencionar que los usuarios pueden consultar las tarifas de las unidades de peaje de la Red Vial N° 4 en la página web de la Concesionaria, en el siguiente enlace: <http://www.aunor.pe/autopista-pativilca-salaverry/tarifas>

Finalmente, debemos señalar que los esfuerzos de esta Gerencia se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a

---

<sup>1</sup> Artículo 9°, literal i) del Reglamento Interno y Artículo 37°, literal i) del Reglamento de OSITRAN.

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 a la Concesionaria por ley y por el Contrato de Concesión.

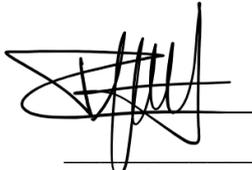
### **III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO**

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,



---

Rafael Moya Reina  
Gerente General



**LIBRO DE RECLAMOS**

Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000073

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 17 / 03 / 2011  
DÍA MES AÑO

**1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO\***

Nombres y Apellidos: AGUILERA JOPES  
ΣΥΚΙΝ RIVELINO  
 Razón Social : DIEZ ASES  
 Doc. de Identidad : 42637335  
 Dirección : AU victor Raal  
OFICINA DIEZ ASES  
 Correo Electrónico : CHAO  
 Teléfono : 963009004  
 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: pistas Rasgadas Guecos cobro  
exesibo No terminan el autopista

PEDIDO: \_\_\_\_\_

  
 FIRMA DEL USUARIO

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

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA 17 / 03 / 2011  
DÍA MES AÑO

