

San Isidro, 22 de noviembre de 2021  
Resol.Ger.Gen.2021-047

Señores:

**Walter Martin de la Piedra.**

Jr. Orbegoso 726 – Trujillo

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

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000079 – Peaje Virú de fecha 12.11.2021

## **I. VISTOS**

Con fecha 12 de noviembre de 2021, el señor Walter Martín de la Piedra identificado con DNI N° 45465839, (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° 000079 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

***"Exigen tarifas excesivas pese a que el puente esta recién en construcción, desde el año 2017. A pesar de ello, las tarifas han seguido incrementándose"***

Asimismo, el Usuario solicita:

***"No cobrar abusivamente, peor aún con una autopista sin terminar ni continuación entre puntos de interés."***

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

Av. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.  
San Isidro - Lima 27 – Perú  
Teléfono: +511 625 4500

**aunor.pe**

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, N° 009-2021-SA y N° 025-2021-SA hasta el día 01 de marzo de 2022.

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, N° 036-2021-PCM, N° 076-2021-PCM, N° 105-2021-PCM, N° 123-2021-PCM, N° 131-2021-PCM, N° 149-2021-PCM, N° 152-2021-PCM y N° 167-2021-PCM hasta el 30 de noviembre 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, 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 y pronunciamiento sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario.

El Usuario detalla en el Reclamo su disconformidad con el incremento de las tarifas de los peajes, las cuales considera excesivamente altas, a pesar de que las obras en la autopista aún se encuentran en construcción.

Con respecto 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, es preciso 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). Así pues, 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>; las mismas que se consignan como Anexo I.

Por otro lado, respecto a la ejecución de obras que detalla el Usuario, procedimos a indagar los hechos sucedidos el día de la interposición del Reclamo y pudimos verificar que su disconformidad estuvo motivada por el tiempo incurrido en transitar la vía, pues el pase de vehículos se vio interrumpido por los trabajos de pavimentación de acceso al Puente Virú.

Al respecto, debemos mencionar que, durante los tres días previos al inicio de la ejecución de las referidas obras en el Puente Virú, esto es el 03 de noviembre de 2021, el Concesionario informó constantemente a los Usuarios, mediante volantes informativos, de las referidas obras, tal como se aprecia en el Anexo II,

a efectos de que puedan adoptar las medidas y previsiones de tiempos de viaje en la vía.

Finalmente, 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 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



## Anexo I: Tarifas vigentes desde el 02 de febrero de 2021

	VEHICULOS	
	VEHICULOS	TARIFA
<b>UNIDAD DE PEAJE FORTALEZA</b>	Vehículos Ligeros	8.80
	Vehículos Pesados - 2 Ejes	17.50
	Vehículos Pesados - 3 Ejes	26.20
	Vehículos Pesados - 4 Ejes	34.90
	Vehículos Pesados - 5 Ejes	43.60
	Vehículos Pesados - 6 Ejes	52.30
	Vehículos Pesados - 7 Ejes	61.00
	Vehículos Pesados - 8 Ejes	69.70
	Vehículos Pesados - 9 Ejes	78.40
	Vehículos Pesados - 10 Ejes	87.10
	Vehículos Pesados - 11 Ejes	95.80
	Vehículos Pesados - 12 Ejes	104.50
	Vehículos Pesados - 13 Ejes	113.20
	Vehículos Pesados - 14 Ejes	121.90
	Vehículos Pesados - 15 Ejes	130.60
	Vehículos Pesados - 16 Ejes	139.30
	Vehículos Pesados - 17 Ejes	148.00
	Vehículos Pesados - 18 Ejes	156.70
	Vehículos Pesados - 19 Ejes	165.40
	Vehículos Pesados - 20 Ejes	174.10

	VEHICULOS	
	VEHICULOS	TARIFA
<b>UNIDAD DE PEAJE HUARMEY</b>	Vehículos Ligeros	8.60
	Vehículos Pesados - 2 Ejes	17.10
	Vehículos Pesados - 3 Ejes	25.70
	Vehículos Pesados - 4 Ejes	34.20
	Vehículos Pesados - 5 Ejes	42.80
	Vehículos Pesados - 6 Ejes	51.30
	Vehículos Pesados - 7 Ejes	59.90
	Vehículos Pesados - 8 Ejes	68.40
	Vehículos Pesados - 9 Ejes	77.00
	Vehículos Pesados - 10 Ejes	85.50
	Vehículos Pesados - 11 Ejes	94.00
	Vehículos Pesados - 12 Ejes	102.60
	Vehículos Pesados - 13 Ejes	111.10
	Vehículos Pesados - 14 Ejes	119.70
	Vehículos Pesados - 15 Ejes	128.20
	Vehículos Pesados - 16 Ejes	136.80
	Vehículos Pesados - 17 Ejes	145.30
	Vehículos Pesados - 18 Ejes	153.90
	Vehículos Pesados - 19 Ejes	162.40
	Vehículos Pesados - 20 Ejes	171.00

	VEHICULOS	
	VEHICULOS	TARIFA
<b>UNIDAD DE PEAJE 402+760</b>	Vehículos Ligeros	8.90
	Vehículos Pesados - 2 Ejes	17.80
	Vehículos Pesados - 3 Ejes	26.60
	Vehículos Pesados - 4 Ejes	35.50
	Vehículos Pesados - 5 Ejes	44.30
	Vehículos Pesados - 6 Ejes	53.20
	Vehículos Pesados - 7 Ejes	62.10
	Vehículos Pesados - 8 Ejes	70.90
	Vehículos Pesados - 9 Ejes	79.80
	Vehículos Pesados - 10 Ejes	88.60
	Vehículos Pesados - 11 Ejes	97.50
	Vehículos Pesados - 12 Ejes	106.40
	Vehículos Pesados - 13 Ejes	115.20
	Vehículos Pesados - 14 Ejes	124.10
	Vehículos Pesados - 15 Ejes	132.90
	Vehículos Pesados - 16 Ejes	141.80
	Vehículos Pesados - 17 Ejes	150.70
	Vehículos Pesados - 18 Ejes	159.50
	Vehículos Pesados - 19 Ejes	168.40
	Vehículos Pesados - 20 Ejes	177.20
Vehículos Ligeros Diferenciados	2.70	
Vehículos Pesados Diferenciados	5.80	

	VEHICULOS	
	VEHICULOS	TARIFA
<b>UNIDAD DE PEAJE VIRÚ</b>	Vehículos Ligeros	8.90
	Vehículos Pesados - 2 Ejes	17.80
	Vehículos Pesados - 3 Ejes	26.60
	Vehículos Pesados - 4 Ejes	35.50
	Vehículos Pesados - 5 Ejes	44.30
	Vehículos Pesados - 6 Ejes	53.20
	Vehículos Pesados - 7 Ejes	62.10
	Vehículos Pesados - 8 Ejes	70.90
	Vehículos Pesados - 9 Ejes	79.80
	Vehículos Pesados - 10 Ejes	88.60
	Vehículos Pesados - 11 Ejes	97.50
	Vehículos Pesados - 12 Ejes	106.40
	Vehículos Pesados - 13 Ejes	115.20
	Vehículos Pesados - 14 Ejes	124.10
	Vehículos Pesados - 15 Ejes	132.90
	Vehículos Pesados - 16 Ejes	141.80
	Vehículos Pesados - 17 Ejes	150.70
	Vehículos Pesados - 18 Ejes	159.50
	Vehículos Pesados - 19 Ejes	168.40
	Vehículos Pesados - 20 Ejes	177.20
Vehículos Diferenciados Ligeros 1	5.20	
Vehículos Diferenciados Ligeros 2	6.30	
Vehículos Diferenciados Pesados 1	8.60	
Vehículos Diferenciados Pesados 2	11.50	

Anexo II: Boletines Informativos

**Comunicado**



A nuestros usuarios y público en general, informamos que, desde el 3 de noviembre, se interrumpirá el pase de vehículos por un carril en la carretera Panamericana Norte, a la altura del puente Virú, en la región La Libertad.

Esta interferencia se debe a los trabajos de pavimentación de acceso al nuevo puente Virú, que se realizarán tanto del lado sur y norte de la vía nacional.

Apelamos a su comprensión y asimismo, les ofrecemos las disculpas del caso por las molestias que puedan presentarse.

Finalmente, reafirmamos nuestro compromiso en seguir trabajando para ofrecer una movilidad segura y sostenible.

Nuevo Chimbote, 1 de noviembre de 2021.

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

Facebook: [autopistadelnorteperu](https://www.facebook.com/autopistadelnorteperu)



**¡Atención!  
Cierre parcial  
por asfaltado**

**Estimados usuarios:**

- Debido a los trabajos de construcción de los accesos norte y sur del nuevo Puente Virú, el tránsito en la Panamericana Norte estará interrumpido en un carril de la vía, desde el **3 de noviembre** por aproximadamente un mes.

Los trabajos de asfaltado se ejecutarán en dos etapas:

Etapa 1:		Etapa 2:	
Inicio	Fin	Inicio	Fin
Km. 520+103.06	Km. 520+498.38	Km. 520+292.76	Km. 520+498.30

- Agadecemos su comprensión y pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

**Puente Virú**  
Km. 520+200

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



**Autopista del Norte**

**LIBRO DE RECLAMOS**



Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000079

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 12 / 11 / 2021  
DÍA MES AÑO

**1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO\***

Nombres y Apellidos: WALTER MARTIN DE LA PIEDRA

Razón Social : \_\_\_\_\_

Doc. de Identidad : 45465839

Dirección : JR. Orbegoso 726 TRUJILLO

Correo Electrónico : martindelapiedra@gmail.com

Teléfono : 944040679

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: Exigen tarifas excesivas pese a que el puente esta RECIENTE en construcción, desde este desde el año 2017. A pesar de ello, las tarifas han seguido incrementando se

PEDIDO: NO COBRAR ABUSIVAMENTE, PERO MUY BUN UNA AUTOPISTA SIN TERMINAR NI CONTINUACION ENTRE PUNTOS DE INTERES

[Signature]  
FIRMA DEL USUARIO

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

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA 12 / 11 / 21  
DÍA MES AÑO

[Signature]  
FIRMA DEL CONCESIONARIO

(\*) Mediante el llenado del siguiente formulario, el Usuario autoriza el tratamiento de sus datos personales exclusivamente para la atención del presente Reclamo por el Concesionario, incluyendo la transmisión de los mismos al Regulador (OSITRAN).

CONCESIONARIO