



**Autopista  
del Norte**

Miraflores, 31 de agosto de 2020  
Resol.Ger.Gen.2020-030

Señor:

**Ricardo Walter Núñez Lui**

Av. Tacna N° 338 Dpto. 505 – Lima Cercado.

Celular: 956724127

[waminues@hotmail.com](mailto:waminues@hotmail.com)

Presente.-

Referencia : Reclamo N° 000102 - Peaje Huarmey de fecha 27.02.2020

## **I. VISTOS**

Con fecha 27 de febrero de 2020, el señor Ricardo Walter Núñez Lui, identificado con DNI N° 10428787 (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° 000102 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Huarmey" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

***"Que siendo una persona con discapacidad acreditada con mi carnet CONADIS N°00760-2001, contando y mostrando los distintivos de mi vehículo autorizado por la MML y el MTC, en donde AUTOPISTA DEL NORTE SAC – PEAJE HUARMEY, desconoce las alcances de la Ley N° 29973 y sus modificaciones. En donde las personas con discapacidad acreditados no pagamos parqueos públicos ni privados, así como en los peajes de todo el territorio nacional entre otros. Aparte de haberme cobrado en el peaje anterior a éste. Teniendo y recibiendo maltrato discriminatorio hacia mi persona, manteniéndome en espera por largo tiempo. Me reservo el derecho para ampliar la presente."***

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

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

**aunor.pe**



# Autopista del Norte

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.

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 07 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 y N° 146-2020-PCM hasta el 30 de setiembre de 2020. Según el Decreto de Urgencia N° 029-2020/PCM, se establece la suspensión del cómputo de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos a fin de aplicar medidas que coadyuven a evitar la propagación del virus COVID-19. 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



## Autopista del Norte

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.

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° 000102 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Huarmey", que el Reclamo está referido al cobro de la tarifa del 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 se le realizó un cobro indebido de la tarifa del peaje por motivo de su paso a través de la Estación de Peaje "Huarmey", alegando que por su condición de discapacidad debidamente acreditada por el CONADIS<sup>1</sup> se encuentra exonerado de dicho cobro. Al respecto, el Usuario hace alusión en su reclamo a la Ley N° 29973 para defender la postura de que debido a su condición no debería pagar parqueos públicos ni privados, así como los peajes en todo el territorio nacional; sin embargo, en los artículos 19 y 20 de la Ley N° 29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad, se dicta a la letra lo siguiente:

### **"Artículo 19. Estacionamiento accesible**

Los estacionamientos públicos y privados, incluyendo las zonas de estacionamiento de los establecimientos públicos y privados, disponen la reserva de espacios para vehículos conducidos por personas con discapacidad o que las transporten. La Policía Nacional del Perú y las municipalidades supervisan y fiscalizan el cumplimiento de esta obligación y de las condiciones de accesibilidad de los estacionamientos, de conformidad con la Ley 28084, Ley que regula

---

<sup>1</sup> Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad cerebral.



el parqueo especial para vehículos ocupados por personas con discapacidad.

## **Artículo 20. Accesibilidad en el transporte público terrestre**

20.1 Las empresas de transporte público terrestre de pasajeros cuentan con unidades accesibles para personas con discapacidad y personas adultas mayores. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones reglamenta la introducción progresiva de estos vehículos.

20.2 Los vehículos que prestan servicios de transporte terrestre de pasajeros reservan asientos y espacios preferentes de fácil acceso, debidamente señalizados, para el uso de personas con discapacidad. Las municipalidades y la Policía Nacional del Perú supervisan y fiscalizan el cumplimiento de esta obligación.

20.3 Los vehículos que prestan servicios de transporte terrestre de pasajeros usarán determinado volumen de sonido dentro del vehículo, que no altere a las personas con discapacidad, protegiendo a los pasajeros de ruidos molestos.

"20.4 Las personas con discapacidad severa inscritas en el registro del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis) tienen **pase libre en el servicio de transporte público terrestre urbano e interurbano.**"<sup>2</sup>

(Resaltado nuestro).

Como se advierte de la lectura de las normas antes citadas, estas regulan el derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad, en distintos espacios urbanos y establecimiento, mas no establecer una exoneración al cobro de las tarifas correspondientes al uso de dichos establecimiento o espacios públicos o privados.

Sin perjuicio de lo antes señalado, la exoneración a la que tiene derecho el usuario, por ser una persona con discapacidad acreditada ante el CONADIS corresponde exclusivamente al pago de pasaje en las unidades de transporte público terrestre urbano e interurbano. **Dicha exoneración es distinta al supuesto de pago de peaje que pretender el Usuario.**

En ese sentido, la normativa que menciona el Usuario como sustento de su reclamo no aplica al servicio que brinda el Concesionario, que consiste en la administración y operación de infraestructura vial de carreteras.

Por el contrario, **nuestro 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 están reguladas en las Cláusulas 9.6 y 9.7 del Contrato de Concesión, que a la letra disponen lo siguiente:

---

<sup>2</sup> Numeral añadido por el Artículo 2 de la Ley N° 30412, publicada el 14 enero del 2016.



“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. (...)

9.7 **El cobro del Peaje será por derecho de paso**, lo que implica que se cobrará al Usuario de los Tramos de la Concesión que no se encuentre exento de pago por el derecho de pago en las unidades de peaje indicadas en la Cláusula 9.5”

(Resaltado nuestro).

Asimismo, el Contrato de Concesión establece determinadas y específicas excepciones al cobro del Peaje, listando de forma taxativa, en su cláusula 9.6, cuáles son los vehículos exonerados de dicho cobro, y que a continuación detallamos:

“Los vehículos utilizados para atender servicios de emergencia tales como ambulancias, bomberos o vehículos de la Policía Nacional, así como vehículos militares en comisión, maniobras, ejercicios o conyos, y los vehículos de la Cruz Roja Peruana que realicen actividades con fines humanitarios estarán exentos del cobro de la Tarifa de acuerdo con lo señalado en el Decreto Ley N° 22467, la Ley N° 24423 y Leyes y Disposiciones Aplicables.”

En concordancia con las obligaciones establecidas en nuestro Contrato de Concesión, el Decreto Ley N° 22467 detalla los requisitos que deben cumplir los vehículos listados en el párrafo anterior para que se encuentran exonerados del pago del peaje. Así, tenemos que, se encuentran exonerados del pago del peaje por razones de seguridad y defensa nacional: (i) los vehículos militares de la Fuerza Armada, identificados por su distintivo institucional reglamentario, cuando deban desplazarse en convoy o aislados, para la realización de maniobras, ejercicios de campaña o en cumplimiento de comisiones de servicio; (ii) los vehículos policiales de las Fuerzas Policiales, y de las Compañías de Bomberos y a todas las ambulancias de los Servicios de Asistenciales Médicos, identificados por su distintivo institucional reglamentarios, cuando deban desplazarse en cumplimiento de misiones del servicio.

En atención a los argumentos antes expuestos, se concluye que el Usuario, por su condición de persona con discapacidad, incluso con la acreditación de la misma ante el CONADIS, no se encuentra exento del pago del peaje al transitar por la Red Vial N° 4, ya que su condición personal, ni el vehículo que conducía, corresponden a uno de los supuestos de exoneración de cobro de peaje previstos en nuestro Contrato de Concesión y en las leyes aplicables.



# Autopista del Norte

Por tanto, confirmamos la actuación de nuestro personal al negar al Usuario su solicitud de no pago del peaje, quienes han procedido conforme a lo regulado por el Contrato de Concesión y la normativa vinculante; y **reafirmamos la obligación legal del Usuario de realizar el pago del peaje cuando transita por cualquiera de las unidades de peaje ubicadas dentro de nuestra Concesión.**

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,

Victor Tirado Ch.  
Gerente General

vtS

**LIBRO DE RECLAMOS**

Unidad de Peaje HUARMEY

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000102

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 27 / 02 / 2020  
DÍA MES AÑO

**1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO\***

Nombres y Apellidos: RICARDO WALTER  
NÚÑEZ LUI

Razón Social : —

Doc. de Identidad : 104 28 787

Dirección : AV. TACNA 338  
Dpto. 505 LIMA-CERCADO

Correo Electrónico : waminues@btmail.com

Teléfono : 956 72 4127

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: Desconocimiento Ley N° 29973 y sus modificatorias

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

Boleta: B058-00511752

DETALLE: Que siendo una persona con discapacidad acreditada con mi carné CONADIS N° 00760-2001, contando y mostrando los distintivos de mi vehículo autorizado por la MML y el MTC, en donde Autopista del Norte SAC - PEAJE HUARMEY, desconoce los alcances de la Ley N° 29973 y sus modificatorias. En donde las personas con discapacidad

PEDIDO: acreditados no pagamos parqueos públicos ni privados así como en los peajes de todo el territorio nacional, entre otros. Aparte de no haberme cobrado en el peaje anterior a éste. Teniendo y recibiendo maltrato discriminatorio hacia mi persona, manteniendome en espera por largos tiempos.

Me reservo el derecho para ampliar la presente.

FIRMA DEL USUARIO

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

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
DÍA MES AÑO

FIRMA DEL CONCESIONARIO