

San Isidro, 16 de febrero de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-007

Señores

TRCEXPRESS S.A.C.

Jr. Brillante 741, Urb Sta. Ines Trujillo – La Libertad

Despachos_trujillo@trcexpress.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WHUA202201290003 – de fecha 29.01.2022

I. VISTOS

Con fecha 29 de enero de 2022, la señora Madaleyne Miranda Tidla, actuando en representación de la empresa TRCEXPRESS S.A.C., con RUC N° 20481960127 (en adelante, la "Usuaría") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario"), a través de la página web, el cual quedó asentado bajo la ficha N° WHUA202201290003 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaría detalla lo siguiente:

"Nueva tarifa, aumento el peaje el día 29.01.22, no figura en la página web, me puede enviar al correo"

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 de la Usuaría.

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

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

aunor.pe

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, N° 167-2021-PCM, N° 174-2021-PCM, N° 186-2021-PCM y N° 010-2022-PCM hasta el 28 de febrero de 2022. Por ello, y en aras de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR cumple con emitir la presente resolución y notificarla a la Usuaría 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 la Usuaría.

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 la Usuaría 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 la señora Madaleyne Miranda Ticlla (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa TRCXPRESS S.A.C (persona jurídica), sin adjuntar al Reclamo documento alguno que acredite que la Usuaría 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 jurídicas¹. Sin embargo, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por la Usuaría a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

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

La Usuaría menciona en su Reclamo que el aumento en las tarifas de los peajes no figura en la página web del Concesionario; por lo cual, solicita que se envíe esta información a su correo electrónico.

Sobre el particular, procedimos a efectuar la indagación correspondiente con el área de Tecnologías de la Información y pudimos verificar que, efectivamente, en el momento del día de asentado el Reclamo, la página web del Concesionario se encontraba en mantenimiento, razón por la cual se encontraba inhabilitada cualquier sección en ella. Sin embargo, tras culminar el mismo día la actualización correspondiente, se reestableció inmediatamente su operatividad. En ese sentido, le informamos a la Usuaría que en nuestra página web <https://www.aunor.pe/> puede visualizar las tarifas actualizadas, las cuales se adjuntan como Anexo I.

Sin perjuicio de lo antes indicado, es importante mencionar que el Concesionario, previamente a la entrada en vigencia de las nuevas tarifas, cumplió con informar a los usuarios y público en general de este reajuste anual, a través de medios de comunicación en diversas ciudades, tales como redes sociales y boletines físicos, conforme se consiga en el Anexo II. Asimismo, reiteramos nuestra mayor disposición para brindar el soporte necesario a los Usuarios respecto a cualquier consulta relacionada al proceso de facturación y tarifas, mediante el correo de Facturación Electrónica consultasfacturaelectronica@ aunor.pe y el siguiente número telefónico: (51-1) 043-604013.

Finalmente, extendemos las disculpas correspondientes por las molestias ocasionadas a la Usuaría. Asimismo, 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 FUNDADO** El Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Atentamente,



Rafael Moya Reina
Gerente General



NUEVO TARIFARIO EN LA UNIDAD DE PEAJE FORTALEZA

En cumplimiento a lo previsto en el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2021-CD-OSITRAN, así como en el Contrato de Concesión de la Red Vial N° 4: Pativilca - Santa - Trujillo y Salaverry - Empalme R01N, Autopista del Norte informa a los usuarios en general de la modificación del Tarifario de la Unidad de Peaje Fortaleza, ubicada en Km 220+280 de la Panamericana Norte

Las nuevas tarifas por clasificación de vehículos son las siguientes:

Vehículos	Tarifa
Vehículos Ligeros	9,90
Vehículos Pesados - 2 Ejes	19,80
Vehículos Pesados - 3 Ejes	29,70
Vehículos Pesados - 4 Ejes	39,60
Vehículos Pesados - 5 Ejes	49,50
Vehículos Pesados - 6 Ejes	59,40
Vehículos Pesados - 7 Ejes	69,30
Vehículos Pesados - 8 Ejes	79,20
Vehículos Pesados - 9 Ejes	89,10
Vehículos Pesados - 10 Ejes	99,00
Vehículos Pesados - 11 Ejes	108,90
Vehículos Pesados - 12 Ejes	118,80
Vehículos Pesados - 13 Ejes	128,70
Vehículos Pesados - 14 Ejes	138,60
Vehículos Pesados - 15 Ejes	148,50
Vehículos Pesados - 16 Ejes	158,40
Vehículos Pesados - 17 Ejes	168,30
Vehículos Pesados - 18 Ejes	178,20
Vehículos Pesados - 19 Ejes	188,10
Vehículos Pesados - 20 Ejes	198,00



Autopista del Norte



Autopista del Norte

Movilidad Segura y Sostenible

NUEVO TARIFARIO EN LA UNIDAD DE PEAJE HUARMEY

En cumplimiento a lo previsto en el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2021-CD-OSITRAN, así como en el Contrato de Concesión de la Red Vial N° 4: Pativilca - Santa - Trujillo y Salaverry - Empalme R01N, Autopista del Norte informa a los usuarios en general de la modificación del Tarifario de la Unidad de Peaje Huarmey, ubicada en Km 314+000 de la Panamericana Norte

Las nuevas tarifas por clasificación de vehículos son las siguientes:

Vehículos	Tarifa
Vehículos Ligeros	9,80
Vehículos Pesados - 2 Ejes	19,50
Vehículos Pesados - 3 Ejes	29,30
Vehículos Pesados - 4 Ejes	39,00
Vehículos Pesados - 5 Ejes	48,70
Vehículos Pesados - 6 Ejes	58,50
Vehículos Pesados - 7 Ejes	68,20
Vehículos Pesados - 8 Ejes	77,90
Vehículos Pesados - 9 Ejes	87,70
Vehículos Pesados - 10 Ejes	97,40
Vehículos Pesados - 11 Ejes	107,20
Vehículos Pesados - 12 Ejes	116,90
Vehículos Pesados - 13 Ejes	126,60
Vehículos Pesados - 14 Ejes	136,40
Vehículos Pesados - 15 Ejes	146,10
Vehículos Pesados - 16 Ejes	155,80
Vehículos Pesados - 17 Ejes	165,60
Vehículos Pesados - 18 Ejes	175,30
Vehículos Pesados - 19 Ejes	185,00
Vehículos Pesados - 20 Ejes	194,80



Autopista del Norte



Autopista del Norte
Movilidad Segura y Sostenible

NUEVO TARIFARIO EN LA UNIDAD DE PEAJE 402+760

En cumplimiento a lo previsto en el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2021-CD-OSITRAN, así como en el Contrato de Concesión de la Red Vial N° 4: Pativilca - Santa - Trujillo y Salaverry - Empalme R01N, Autopista del Norte informa a los usuarios en general de la modificación del Tarifario de la Unidad de Peaje 402+760, ubicada en Km 402+760 de la Panamericana Norte

Las nuevas tarifas por clasificación de vehículos son las siguientes:

Vehiculos	Tarifa
Vehículos Ligeros	10,10
Vehículos Pesados - 2 Ejes	20,20
Vehículos Pesados - 3 Ejes	30,20
Vehículos Pesados - 4 Ejes	40,30
Vehículos Pesados - 5 Ejes	50,30
Vehículos Pesados - 6 Ejes	60,40
Vehículos Pesados - 7 Ejes	70,40
Vehículos Pesados - 8 Ejes	80,50
Vehículos Pesados - 9 Ejes	90,50
Vehículos Pesados - 10 Ejes	100,60
Vehículos Pesados - 11 Ejes	110,60
Vehículos Pesados - 12 Ejes	120,70
Vehículos Pesados - 13 Ejes	130,70
Vehículos Pesados - 14 Ejes	140,80
Vehículos Pesados - 15 Ejes	150,80
Vehículos Pesados - 16 Ejes	160,90
Vehículos Pesados - 17 Ejes	170,90
Vehículos Pesados - 18 Ejes	181,00
Vehículos Pesados - 19 Ejes	191,00
Vehículos Pesados - 20 Ejes	201,10
Diferenciados Ligeros 1	3,10
Diferenciados Vehículos Pesados 1	6,60



Autopista del Norte



Autopista del Norte

Movilidad Segura y Sostenible

NUEVO TARIFARIO EN LA UNIDAD DE PEAJE VIRÚ

En cumplimiento a lo previsto en el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2021-CD-OSITRAN, así como en el Contrato de Concesión de la Red Vial N° 4: Pativilca - Santa - Trujillo y Salaverry - Empalme R01N, Autopista del Norte informa a los usuarios en general de la modificación del Tarifario de la Unidad de Peaje Virú, ubicada en Km 529+520 de la Panamericana Norte

Las nuevas tarifas por clasificación de vehículos son las siguientes:

Vehículos	Tarifa
Vehículos Ligeros	10,10
Vehículos Pesados - 2 Ejes	20,20
Vehículos Pesados - 3 Ejes	30,20
Vehículos Pesados - 4 Ejes	40,30
Vehículos Pesados - 5 Ejes	50,30
Vehículos Pesados - 6 Ejes	60,40
Vehículos Pesados - 7 Ejes	70,40
Vehículos Pesados - 8 Ejes	80,50
Vehículos Pesados - 9 Ejes	90,50
Vehículos Pesados - 10 Ejes	100,60
Vehículos Pesados - 11 Ejes	110,60
Vehículos Pesados - 12 Ejes	120,70
Vehículos Pesados - 13 Ejes	130,70
Vehículos Pesados - 14 Ejes	140,80
Vehículos Pesados - 15 Ejes	150,80
Vehículos Pesados - 16 Ejes	160,90
Vehículos Pesados - 17 Ejes	170,90
Vehículos Pesados - 18 Ejes	181,00
Vehículos Pesados - 19 Ejes	191,00
Vehículos Pesados - 20 Ejes	201,10
Diferenciados Ligeros 1	6,00
Diferenciados Ligeros 2	7,20
Diferenciados Vehículos Pesados 1	9,80
Diferenciados Vehículos Pesados 2	13,10

Anexo II



 **Autopista del Norte**

Autopista del Norte (Aunor), concesionaria de la red vial 4 (Pativilca, Santa, Salaverry), informa a sus usuarios y público en general que **desde las 00:00 horas del 29 de enero próximo**, entrarán en vigencia las nuevas tarifas de cobro de peaje, como parte del reajuste tarifario anual.

El reajuste es parte del contrato de concesión, está previsto en el **Reglamento de Tarifas de Ositran** y se debe a factores como el tipo de cambio, inflación, costo de materias primas.

Las nuevas tarifas se encuentran publicadas en la página web de la concesionaria. Asimismo, han sido difundidas a través de medios de comunicación de diversas ciudades y a los usuarios en las unidades peaje, tal y como lo establece la norma.

Precisamos que el reajuste se realiza en todas las carreteras concesionadas a nivel nacional, se basa en una fórmula predeterminada y, por tanto, no obedece a ningún criterio subjetivo.

