

Miraflores, 11 de noviembre de 2020  
Resol.Ger.Gen.2020-063

Señor:

**Eduardo Azama Kiyán**  
Av. Tingo María N° 1148  
[eazama@carter.com.pe](mailto:eazama@carter.com.pe)  
Presente. -

Asunto: Reclamo N° WOTR202010200044 de fecha 20.10.2020

## **I. VISTOS**

Con fecha 20 de octubre de 2020, el señor Eduardo Azama Kiyán, actuando en representación de la empresa de Cargueros Terrestres E.I.R.L., con RUC N° 20103081603 (en adelante, el "Usuario") 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° WOTR202010200044 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

***"Favor su apoyo informando cuando tendran disponible el TELEPEAJE o PEAJE ELECTRONICO a fin de evitar el contacto de Conductores y cobradores, asi como el manejo de Efectivo. Adicionalmente informar si tienen alguna forma de descargar MASIVAMENTE los tickets de peaje emitidas a nuestra representada."***

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,



## Autopista del Norte

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 y N° 027-2020-SA, hasta el día 06 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, N° 146-2020-PCM, N° 156-2020-PCM y N° 174-2020-PCM hasta el 30 de noviembre 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.

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 a lo anterior, se puede observar que el Usuario (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Cargueros Terrestres E.I.R.L. (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>. Pese a ello, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos en el Reclamo a fin de dar certidumbre y un servicio de excelencia al Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario solicita información sobre otros medios de pago de la tarifa del peaje. Al respecto, cabe señalar que, conforme a la cláusula 9.7 del Contrato de Concesión, el cobro del Peaje se realiza por derecho de paso, es decir, por el uso de los tramos viales que han sido concesionados por el Estado a favor de nuestra representada y en la actualidad el único medio de pago para la tarifa del peaje es el pago efectivo; para lo cual, y debido a la coyuntura sanitaria, se ha previsto para ello todas las medidas de bioseguridad necesarias. No obstante, agradecemos la sugerencia brindada y nos comprometemos a seguir modernizando nuestro servicio con el objetivo de brindar una mejor experiencia a los usuarios de la vía.

Por otro lado, el Usuario a si existe un mecanismo de descarga masiva de comprobantes de pago de la tarifa del peaje. Ante ello debemos manifestar que no contamos con una plataforma que brinde el servicio requerido por el Usuario. Sin embargo, los usuarios tienen la opción de descargar individualmente los comprobantes de pago electrónicos a través de nuestra página web de facturación electrónica<sup>2</sup>.

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 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

---

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

<sup>2</sup> <https://facturacionelectronica.aunor.pe/Login/Index>



## Autopista del Norte

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 Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	EDUARDO AZAMA KIYAN	Ficha Número:
Razón Social:	CARGUEROS TERRESTRES EIRL	WOTR202010200044
Doc. Identidad:	20103081603	Fecha:
Dirección:	av tingo maria 1148	20/10/2020 - 20:23
Correo Electrónico:	eazama@carter.com.pe	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>Favor su apoyo informando cuando tendran disponible el TELEPEAJE o PEAJE ELECTRONICO a fin de evitar el contacto de Conductores y cobradores, asi como el manejo de Efectivo.</p> <p>Adicionalmente informar si tienen alguna forma de descargar MASIVAMENTE los tickets de peaje emitidas a nuestra representada.</p>		