



# Autopista del Norte

Miraflores, 24 de abril de 2019  
Resol. Ger. Gen-021-2019

Señora

**Kattia Bresia Paredes Díaz**

Jr. Grau N° 500 Of. D-308 C.C. Oro Azul 3° Piso

Trujillo, La Libertad

[admi.transportesromero@gmail.com](mailto:admi.transportesromero@gmail.com)

Asunto: Reclamo N° WVIR201904060001 – Peaje Virú de fecha 06.04.19

## I. VISTOS

Con fecha 06 de abril de 2019, la señora Kattia Bresia Paredes Díaz, en representación de Empresa de Transporte y Servicios Logísticos Romero S.A.C., identificada con número de RUC N° 20559615731 (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° WVIR201904060001 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

***"No se ha informado sobre el alza del peaje, ni siquiera han puesto un afiche en el peaje con la información adecuada ni en la página web se ha actualizado dicha información. El personal de mi representada el día 05/04/19 pasó y no le dijeron nada sobre el alza de precio hasta hoy por la mañana."***

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,

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

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

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.

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 Empresa de Transporte y Servicios Logísticos Romero S.A.C. (persona jurídica); no obstante, no se adjunta 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. Pese a ello, y de manera excepcional, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos que dieron origen al Reclamo, como si el Reclamo hubiera sido interpuesto por la señora Kattia Bresia Paredes Díaz en condición de persona natural, para lo cual empezaremos por analizar si el Reclamo corresponde a una de las materias previstas en el Reglamento de OSITRAN y el Reglamento Interno.

Al respecto, se advierte de la revisión de la ficha N° WVIR201904060001, que el Reclamo está referido a la tarifa cobrada con motivo de un tránsito realizado por la unidad de peaje Virú el día 06 de abril de 2019. 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 el literal a) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tal motivo, corresponde al Concesionario pronunciarse sobre el fondo del Reclamo del Usuario.

El Usuario manifiesta que no se ha informado debidamente al público sobre el alza en las tarifas del peaje.

En primer lugar, cabe señalar que el 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 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.

En segundo lugar, y con relación al "alza del peaje" indicado por el Usuario en su Reclamo, corresponde aclarar que no se trata de un "alza" sino del reajuste anual y ordinario de las tarifas del peaje, que contempla el Contrato de Concesión y que es de pleno conocimiento del Concedente 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.

En tercer lugar, los nuevos Tarifarios aplicables durante el año 2019 en la Red Vial N° 4 (que recogen el ajuste inflacionario señalado en párrafo anterior), han sido debidamente informados al Regulador (OSITRAN), al Concedente y a la población y usuarios en general, con la anticipación que establecen las leyes aplicables. Sobre este punto, conforme a los artículos 29, 33 y 34 del Reglamento General de Tarifas aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 043-2004-CD-OSITRAN, la Concesionaria ha cumplido con realizar una publicación en un diario de circulación de la localidad donde está ubicada la unidad de peaje Virú, con una antelación no menor a diez (10) días hábiles de la entrada en vigencia del nuevo tarifario.

Adjuntamos a la presente resolución (Anexo Único), copia de la publicación de fecha 24 de marzo de 2019 realizada en el diario La Industria de Trujillo, donde el Usuario encontrará la publicación del nuevo tarifario aplicable en la unidad de peaje Virú, y en el que se comunica al público en general que este entrará en vigencia a las 00:00 horas del 06 de abril de 2019. Adicionalmente, el Usuario encontrará la información sobre las tarifas vigentes en la Red Vial N° 4 en el portal web de la Concesionaria: [www.aunor.pe](http://www.aunor.pe), sección "Autopista Pativilca Trujillo / tarifas".

En consecuencia, la operación de la unidad de peaje Virú; el tarifario publicado en él que es de conocimiento y conformidad del Concedente el Regulador y el público en general; y la Tarifa se ajustan a las disposiciones del Contrato de Concesión y las normas aplicables.

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 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,



Víctor Tirado Chapoñan  
Gerente General



### CONFRONTO Pobladores denuncian a las malas autoridades

Un enfrentamiento se vivió en la zona de Chepén, donde los pobladores denunciaron a las autoridades locales por no haber cumplido con las obras prometidas. Los vecinos exigen que se agilice el proceso de licitación y se agilice el pago de los trabajos ya realizados.

En Chepén, un enfrentamiento se vivió entre los pobladores y las autoridades locales por no haber cumplido con las obras prometidas. Los vecinos exigen que se agilice el proceso de licitación y se agilice el pago de los trabajos ya realizados.

### PRONTA RESPUESTA. EFECTIVOS POP RECIBIERON USO DE SUS ARMAS DE REGULARIDAD

# Un muerto y un herido deja enfrentamiento en Chepén

Cinco delincuentes huyeron vivieros en asentamiento humano Nueva Jerusalén, en Pangualillo. Los vecinos abusan a guantán para cometer hacinamiento rápido acción de agentes paratropistas.

Los efectivos de la Policía de Carabineros de Chile, en el sector de Chepén, se enfrentaron a cinco delincuentes que se escondieron en un asentamiento humano. Los efectivos usaron sus armas de regularidad para huirlos.



Un herido en un hospital tras el enfrentamiento en Chepén.

Los efectivos de la Policía de Carabineros de Chile, en el sector de Chepén, se enfrentaron a cinco delincuentes que se escondieron en un asentamiento humano. Los efectivos usaron sus armas de regularidad para huirlos.

**Sant José**  
CORPORACIÓN  
SANTO JOSÉ  
SEGURIDAD VIAL

**MAQUINA DE REGAL CROMADO DE DISEÑADOS**

La compañía ofrece un servicio de mantenimiento y reparación de vehículos. Los clientes pueden beneficiarse de un descuento del 10% en los servicios de mantenimiento y reparación.

Los efectivos de la Policía de Carabineros de Chile, en el sector de Chepén, se enfrentaron a cinco delincuentes que se escondieron en un asentamiento humano. Los efectivos usaron sus armas de regularidad para huirlos.

Los efectivos de la Policía de Carabineros de Chile, en el sector de Chepén, se enfrentaron a cinco delincuentes que se escondieron en un asentamiento humano. Los efectivos usaron sus armas de regularidad para huirlos.

**Autopista del Norte**

**VENTA DE PASAJES PARA QUINCE DÍAS DE VIAJE**

Autopista del Norte ofrece un servicio de venta de pasajes para quinince días de viaje. Los pasajes incluyen el transporte y el alojamiento en hoteles seleccionados.

Destino	Valor
Valdivia - Temuco	120.000
Temuco - Valdivia	120.000
Valdivia - Antofagasta	150.000
Antofagasta - Valdivia	150.000
Valdivia - Santiago	180.000
Santiago - Valdivia	180.000
Valdivia - Punta Arenas	200.000
Punta Arenas - Valdivia	200.000
Valdivia - Magallanes	220.000
Magallanes - Valdivia	220.000
Valdivia - Chile	250.000
Chile - Valdivia	250.000

**PAGO DE UTILIDADES**  
Ejercicio Fiscal 2010

Compañía de Electricidad de Chile (CECH)

Los clientes deben pagar sus utilidades correspondientes para el ejercicio fiscal 2010. El pago puede realizarse en efectivo o a través de un depósito bancario.

**CLÍNICA SÁNDRA FERRER S.A.**  
Participación de Beneficencia 2010

La clínica ofrece un servicio de atención médica y odontológica. Los pacientes pueden beneficiarse de un descuento del 10% en los servicios de atención médica y odontológica.

**Sol de Laredo**  
PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES EJERCICIO 2010

Los clientes deben pagar sus utilidades correspondientes para el ejercicio fiscal 2010. El pago puede realizarse en efectivo o a través de un depósito bancario.

**HAYDUK**  
PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES EJERCICIO 2010

Los clientes deben pagar sus utilidades correspondientes para el ejercicio fiscal 2010. El pago puede realizarse en efectivo o a través de un depósito bancario.

**DSM**  
VENTA DE ACIDULADO

DSM ofrece un servicio de venta de acidulado. Los clientes pueden beneficiarse de un descuento del 10% en los servicios de venta de acidulado.

Producto	Valor
Acidulado 1 litro	100.000
Acidulado 2 litros	200.000
Acidulado 3 litros	300.000
Acidulado 4 litros	400.000
Acidulado 5 litros	500.000

**SEGURO LA VIDA DE INGRESOS**  
EJECUTIVOS DE VENTA

Los ejecutivos de venta ofrecen un servicio de venta de seguros de vida. Los clientes pueden beneficiarse de un descuento del 10% en los servicios de venta de seguros de vida.

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Virú

Nombre y Apellido:	KATTIA BRESIA PAREDES DIAZ	Ficha Número: WVIR201904060001
Razón Social:	EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS LOGÍSTICOS ROMERO SAC	
Doc. Identidad:	20559615731	Fecha: 06/04/2019 - 12:47
Dirección:	JR. GRAU 500 OF. D 308 C.C. ORO AZUL 3° PISO TRUJILLO - TRUJILLO - LA LIBERTAD	
Correo Electrónico:	admi.transportesromero@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia:  No se ha informado sobre el alza del peaje, ni siquiera han puesto un afiche en el peaje con la información adecuada ni en la página web se ha actualizado dicha información. El personal de mi representada el día 05/04/19 pasó y no le dijeron nada sobre el alza de precio hasta hoy por la mañana.		