

San Isidro, 22 de febrero de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-013

Señor:
José Alexander Amaya Olaya
Chimbote
Alex.amaya2916@gmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000081 – Peaje Viru de fecha 29.01.2022

I. VISTOS

Con fecha 29 de enero de 2021, el señor José Alexander Amaya Olaya identificado con DNI N° 40451004 (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° 000081 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Siendo las 10:01 p.m. me a persono a peaje a pagar y me doy con la sorpresa que el precio a variado sin previo aviso al no tener más efectivo le digo a la chica que cobra que me pase el POC para pagar con tarjeta, me manda al encargado y me dice que no tiene, ahora no puedo llegar a mi destino por no poder pagar"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Teniendo en mis cuentas el dinero y aún mas no cuentan con cajeros"

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

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

aunor.pe

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, 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 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 su Reclamo que no pudo transitar la estación de Peaje Virú, al no contar con el dinero en efectivo suficiente para pagar la tarifa del peaje, cuyo aumento desconocía. Al respecto, el Usuario menciona que no hubo aviso previo sobre el referido aumento y que no pudo pagar la diferencia con su tarjeta de crédito, debido a que el personal del Concesionario le informó que no contaba con la opción del referido medio de pago.

Sobre el particular, en cuanto al aumento de las tarifas de los peajes, el Concesionario, previamente a su entrada en vigencia, 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 I. Asimismo, le informamos al Usuario que en nuestra página web <https://www.aunor.pe/> puede visualizar las tarifas actualizadas al día de hoy, las cuales se adjuntan como Anexo II.

Ahora bien, respecto a los medios de pago disponibles, debemos señalar que el cobro de las tarifas en la Unidades de Peajes que se encuentran dentro de la Red Vial N° 4 es en efectivo y en moneda local (soles); disposición conforme con la normativa vigente y Contrato de Concesión. Asimismo, si bien el Concesionario a la fecha no cuenta con métodos para efectuar transferencias bancarias, prepagos y/o pospagos de forma directa por concepto de pago de peaje, se encuentra en curso la implementación de la iniciativa de Telepeaje para el segundo semestre del 2022, la cual comprenderá los referidos métodos de pago.

Sin perjuicio de lo anterior, debemos resaltar que ofrecemos 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, 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),



**Autopista
del Norte**

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




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.





Autopista del Norte

Anexo II



**Autopista
del Norte**

Movilidad Segura y Sostenible

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:

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	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