

San Isidro, 22 de febrero de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-011

Señores:

Emtracomir S.A.C.

Jr. Manuel de Torrico S/N – Huaraz

Max_reyes26@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000116 – Peaje Fortaleza de fecha 30.01.2022

I. VISTOS

Con fecha 30 de enero de 2022, el señor Junior Maxc Reyes Huerta, actuando en representación de la empresa Emtracomir S.A.C., con RUC N° 20601743672 (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 en la hoja de reclamación N° 000116 del Libro de Reclamaciones de la Estación de Peaje Fortaleza (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"En primera instancia el aumento excesivo constantemente en las tarifas de los peajes, al hacer mi reclamo solicité el libro de reclamos, siendo negado por el personal administrativo, la vía no cumple las condiciones para el aumento de las tarifas."

Asimismo, el Usuario solicita:

"Mejoramiento de vías ya que carecen de mantenimiento"

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, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC (en adelante, el "Concedente").

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

aunor.pe

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, se puede observar que el señor Junior Maxc Reyes Huerta (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Emtracomir S.A.C. (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 jurídicas¹. Sin embargo, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

El Usuario señala en su Reclamo su disconformidad con el aumento excesivo y constante de las tarifas de los peajes y que el personal administrativo del Concesionario le negó el acceso al Libro de Reclamaciones. Al respecto, el Usuario solicita que el aumento de las tarifas responda a un mejoramiento de las vías, las cuales carecen de mantenimiento.

En cuanto al supuesto cobro excesivo del peaje, el Contrato de Concesión establece como regla general el cobro del peaje a todos los usuarios que utilicen la infraestructura vial. Dicha disposición no solo implica el ejercicio de un derecho por parte del Concesionario, sino también una obligación, la cual está regulada en la Cláusula 9.6 del Contrato de Concesión, cuyo texto 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. Adicionalmente, corresponde aclarar que las variaciones en las tarifas de peaje son consecuencia del reajuste anual y ordinario de las mismas, lo cual se encuentra contemplado en el Contrato de Concesión y es de pleno conocimiento del Concedente y del Regulador (OSITRAN). De acuerdo a lo mencionado, el derecho del Concesionario a realizar el referido reajuste anual está regulado en la cláusula 9.9 del Contrato de Concesión, y se sustenta en índices inflacionarios; adicionalmente a ello, es preciso indicar que el Concesionario, previamente a la entrada en vigencia de las nuevas tarifas (Anexo I), cumplió con informar a los usuarios y público en general, a través de medios de comunicación en diversas ciudades, tales como redes sociales y boletines físicos, conforme se consiga en el Anexo II

Ahora bien, respecto al mantenimiento de las vías, el Usuario no ha precisado el sector o ha mencionado una referencia que nos permita identificar el tramo que, a su criterio, se encontraría en mal estado. Sin embargo, debemos señalar que el Concesionario cumple de manera permanente con realizar el mantenimiento oportuno de la Red Vial N° 4, tal como se aprecia en el Anexo III, tomando en consideración los parámetros y tramos establecidos en el Contrato de Concesión, las Actas de Aceptación de los tramos de la Segunda Calzada, Actas de Suspensión de Obligaciones y demás disposiciones aplicables de acuerdo a la normativa vigente. Asimismo, debemos indicar que el cumplimiento de nuestras obligaciones de mantenimiento es supervisado de manera permanente por el Organismo Supervisor de la Infraestructura de Transporte (OSITRAN) y que, contamos con cuadrillas de

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

limpieza y patrullas de monitoreo que nos comunican oportunamente de cualquier evento perjudicial o deterioro que afecte a la autopista.

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. Asimismo, en nuestra página web los Usuarios podrán consultar cualquier duda que tengan respecto a sus derechos y obligaciones al transitar la Red Vial N° 4.

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), 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



**Autopista
del Norte**

Anexo I



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



Anexo II



 Autopista del Norte

Autopista del Norte (Aunoro), 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 Ostrera** 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 de 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 predefinida y, por tanto, no obedece a ningún criterio subjetivo.



Anexo III

