San Isidro, 22 de febrero de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-015

Señora:
Anita del Carmen Díaz Gil
Las Gardenias 626
Ana_23n@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WVIR202201310004 de fecha 31.01.2022

I. VISTOS

Con fecha 31 de enero de 2022, la señora Anita del Carmen Díaz Gil identificada con DNI N° 46097121 (en adelante, la "Usuaria") 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° WVIR202201310004 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaria detalla lo siguiente:

> ***"Pago de peaje a un personal de seguridad ordenado por la administración y este pidiendo un pago adicional por no contar el usuario con el efectivo."***

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 Usuaria.

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.

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

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 Nº 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 Nº 020-2020-SA, Nº 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 Nº 184-2020-PCM, N° 201-2020-PCM, N° 036-2021-PCM, N° 076-2021-PCM, Nº 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 Usuaria 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 Usuaria.

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 Usuaria 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 la Usuaria.

La Usuaria menciona en su Reclamo que un agente de seguridad, bajo órdenes de la administración del Concesionario, le solicitó pagar un monto adicional, en vista de no contar con efectivo.

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Sobre el particular, procedimos a realizar las indagaciones correspondientes de los hechos a fin de aclarar la situación. Al respecto, de acuerdo a lo señalado por el Jefe de Plaza de la Estación de Peaje Virú (Anexo I), la Usuaria solicitó reiteradamente poder realizar el pago de la tarifa mediante el aplicativo Yape; sin embargo, en vista de que el Concesionario no posee una cuenta en dicho aplicativo, el personal consultó con un agente de seguridad si podía usar su cuenta, a fin de ayudar a la Usuaria, ante lo cual dio su conformidad.

No obstante ello, al momento de informarle que el monto por pagar ascendía a S/ 10.10 (diez soles con 10/100 soles) en vista al reajuste anual del tarifas y no a S/ 9.00 (nueve con 00/100 soles) como ella entendía, la Usuaria confundió este aumento como un pago adicional no sustentado ni informado. En ese sentido, el personal procedió a explicarle que desde las 00:00 horas del 29 de enero del presente año se realizó el referido aumento como parte de un reajuste previsto en el Contrato de Concesión, ante lo cual, la Usuaria se retiró de la estación de peaje sin mayor inconveniente, agradeciendo por la atención.

En relación con lo anterior, es importante precisar que 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). Es así que 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, las cuales se consigan como Anexo II, cumplió con informar a los usuarios y público en general de ellas, a través de medios de comunicación en diversas ciudades, tales como redes sociales y boletines físicos, conforme se consiga en el Anexo III.

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

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

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

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Autopista del Norte

Anexo I

INFORME DE RECLAMO VIRTUAL: WVIR202201310004

Para: Andy Gonzales C.
Jefe de Recaudo.
De: Carmen Ventura Z.
Jefe de Plaza.
Asunto: Incidente con Usuario.
Fecha: 07.02.2022

Reciba un cordial saludo, a si mismo informar sobre el incidente ocurrido con el usuario el día 31.01.22 donde me encontraba de turno noche.

Al promediar 19:27 p.m. el sr. De seguridad que se encontraba en turno se apersona a oficina indicando que un usuario me buscaba, se le atendió de manera cordial, manifestando el usuario que no tenía efectivo para pagar su peaje y solamente tenía para pagar con yape se le explico que todo pago se hace en efectivo y por el momento no tenemos yape para trasferencias de dinero y pago de peaje.

Al ver la necesidad del usuario y de manera personal yo no cuento con (Yape) salí a consultar si el personal en turno tenía yape, converse con el personal de seguridad si podía apoyarle al usuario, aceptando apoyarlo esto fue en presencia de los señores(2), donde el mismo usuario le pidió al sr. Seguridad para que le haga el yape, al ver que ellos estaban llegando a un acuerdo me retire y los deje para que transfiera el dinero y no escuche que el señor de seguridad le propuso que le paguen un adicional como el usuario lo manifiesta y desconozco su propuesta.

En ningún momento el usuario se acercó a oficina a manifestar su disconformidad con el apoyo que se le dio en este caso la propuesta que recibió por parte de seguridad, retirándose sin ningún inconveniente.

Es cuanto informo para conocimiento y fines.

JEFE DE PLAZA
PLAZA DE PEAJE VIRU

ATTE: Carmen Ventura Z.

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

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

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

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

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

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

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

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:

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	6,00
Diferenciados Ligeros 2	7,20
Diferenciados Vehículos Pesados 1	9,80
Diferenciados Vehículos Pesados 2	13,10

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Autopista del Norte

Anexo III

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658