



Autopista del Norte

San Isidro, 02 de marzo de 2023
Resol.Ger.Gen.2023-011

Señor:

Irvin Josué Ortiz Osorio

Urb. Covicorti – Trujillo Mz. G Lte 6 Dpto. N°302

i14ortizo@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00105 – Peaje Virú de fecha 19.02.2023

I. VISTOS

Con fecha 19 de febrero de 2023, el señor Irvin Josué Ortiz Osorio, identificado con DNI N° 46890150 (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° 00105 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Solicito como mejora en la atención en el módulo de pago se implemente el pago con tarjeta de débito o crédito, Si es posible o la transferencia virtual ya que por la coyuntura existimos personas que evitamos tener dinero en efectivo por algunas circunstancias. Tuve que trasladarme hasta Victor Raúl a buscar un cajero ida y vuelta por no tener una solución"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Implementación de pagos con tarjeta de débito o crédito, transferencias o aplicativos yapes o plin, etc."

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.

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

aunor.pe

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. 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, N° 025-2021-SA, N° 003-2022-SA, 015-2022-SA y N° 003-2023-SA hasta el 25 de mayo de 2023.

De acuerdo a lo antes mencionado 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 solicita en su Reclamo que el Concesionario implemente nuevos medios de pago para las tarifas de los peajes, tales como transferencias mediante aplicativos electrónicos, tarjetas de crédito o débito. Asimismo, indica que, debido a la ausencia de estos medios, tuvo que alejarse de la estación de peaje en busca de un agente bancario.

Al respecto, debemos señalar que, a la fecha, el cobro de las tarifas en la Unidades de Peajes que se encuentran dentro de la Red Vial N° 4 se realiza únicamente en efectivo y en moneda local (soles); disposición que se encuentra conforme con la normativa vigente y el Contrato de Concesión celebrado.

Según lo indicado, si bien el Concesionario no cuenta con métodos para efectuar el pago de la tarifa de peaje a través de transferencias bancarias, prepagos y/o pospagos; debemos indicar que actualmente se encuentra en curso el Proyecto de Telepeaje que, según el cronograma planteado, será implementado en el segundo semestre del presente año; por lo que, en dicho periodo contaremos con medios alternativos de pago que faciliten el proceso de cobro en nuestra Unidades de Peaje.

Sin perjuicio de lo anterior, lamentamos la incomodidad manifestada y reiteramos nuestro compromiso de mejora continua; asimismo, le recordamos que para cualquier consulta relacionada al proceso de facturación y tarifas tiene a su disposición el correo de Facturación Electrónica consultasfacturaelectronica@aunor.pe y el siguiente número telefónico: (51-1) 043-604013.

Finalmente, debemos señalar que los esfuerzos de este Concesionario 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



**Autopista
del Norte**

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.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Rafael Moya Reina
Gerente General

gzn