

# Autopista Del Norte



San Isidro, 20 de febrero de 2024  
Resol.Ger.Gen.2024-010

Señor:

**Hans Jonel Zúñiga Huacho**

Jr. Rodolfo Rutte 724 Madgalena del Mar

[hanszuniqah@gmail.com](mailto:hanszuniqah@gmail.com)

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00125 – Peaje Huarney de fecha 04.02.2024

## I. VISTOS

Con fecha 04 de febrero del 2024, el señor Hans Jonel Zúñiga Huacho, identificado con DNI N° 45782337 (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° 00123 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Huarney (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

***"En el peaje Huarney, al realizar mi pago con S/.50.00, me lo retienen indicando que en el peaje anterior, me habían dado un exceso de vuelto, mostrándome un video donde se aprecia en el último video mostrado segundo 8, que la trabajadora del peaje hace un ademán, como quisiera coger billetes, y no lo hace en dos oportunidades, viéndome obligado por los trabajadores a realizar nuevamente el pago de peaje con un nuevo billete de S/.100.00 y al solicitar los datos de las personas que tienen el dinero del usuario se niegan a dar sus nombres tanto personal de caja y supervisor"***

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: +51 16254500

[aunor.pe](http://aunor.pe) / [mesadepartsvirtual.adn@aunor.pe](mailto:mesadepartsvirtual.adn@aunor.pe)

# Autopista Del Norte



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 señala en su reclamo que, al momento de realizar el pago de la tarifa del peaje con un billete de S/ 50.00 en la Unidad de Peaje Huarney, el personal del Concesionario le retiene el billete, indicando que en la unidad de peaje anterior se le había dado un exceso de vuelto. Al respecto, el Usuario indica que se le muestra un video del anterior peaje, en el cual se aprecia que en el segundo 8 el personal realiza ademanes de coger billetes; sin embargo, no lo hace.

# Autopista Del Norte



En ese sentido, el Usuario señala que se vio obligado por el personal del Concesionario a realizar nuevamente el pago de la tarifa del peaje con un billete de S/ 100.00. Asimismo, indica que se le negó brindarle los nombres del personal de caja y el supervisor que interactuó con él.

Al respecto, procedimos a realizar las indagaciones correspondientes y pudimos verificar la ocurrencia de los siguientes hechos:

- A las 09:36 am, el vehículo del Usuario de placa BKX-491 realiza el pago de la tarifa del peaje de la Unidad de Peaje Huarmey. Durante ese momento, el personal de dicha unidad se encontraba al teléfono con el jefe de plaza, verificando el pago de un anterior vehículo. Una vez finalizada la llamada, el personal se percató que dio un excedente de vuelto al Usuario de S/ 50.00.
- Lo anterior es comunicado al Jefe de Plaza de la Unidad de Peaje Fortaleza, quien inmediatamente verificó a través de las cámaras de seguridad la entrega de dicho excedente. En ese sentido, se le informa de tal situación al Jefe de Plaza de la Unidad de Peaje Huarmey y se le envían los videos de las cámaras de seguridad
- A las 11:00 am, el Usuario llega a la vía 502 de la Unidad de Peaje Huarmey, momento en el cual el Jefe de Plaza se apersona a la caseta y le explica al Usuario lo acontecido en la Unidad de Peaje Fortaleza.
- Inicialmente, el Usuario se negó a efectuar la devolución del excedente; sin embargo, una vez que el Jefe de Plaza le mostró los videos de las cámaras de seguridad, el Usuario procede a entregar el dinero correspondiente y a solicitar el Libro de Reclamos.

Asimismo, es preciso indicar que, en todo momento, el personal de Concesionario brindó las facilidades e información necesaria para que el Usuario realice la devolución del excedente de vuelto; hecho que además fue verificado a través de las cámaras de seguridad.

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.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Rafael Moya Reina  
Gerente General

rem