

# Autopista Del Norte



San Isidro, 28 de agosto de 2024  
Resol.Ger.Gen.2024-036

Señor:  
**José Ricardo Lopez Mantilla**  
Urb. Santa Rosa Mz. A Lt 29 – Nuevo Chimbote  
[jrlm\\_j@hotmail.com](mailto:jrlm_j@hotmail.com)  
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00093 – Peaje Km. 402+760 de fecha 09.08.2024

## I. VISTOS

Con fecha 09 de agosto del 2024, el señor José Ricardo Lopez Mantilla, identificado con DNI N° 41601431 (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° 00093 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Km. 402+760 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

***"El día de hoy, en circunstancias que me prestaba a cancelar el pago por peaje con mi tarjeta visa del Banco de la Nación, se me indicó que no se podía hacer dicho pago, porque el sistema no aceptaba o porque había restricción con el Banco de la Nación; motivo por el cual, no se me permitió continuar con mi trayecto a la ciudad de Nuevo Chimbote (placa N° H2P-330)"***

Ante ello, el Usuario solicita:

***"Sancionar a los responsables, debido a que el letrado del propio peaje, no indica restricción alguna de forma clara del pago con tarjeta del Banco de la Nación; más, si es una entidad estatal"***

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: +51 16254500

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

# Autopista Del Norte



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.

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 no pudo cancelar la tarifa del peaje a través de una tarjeta emitida por el Banco de la Nación, pues el personal del Concesionario le indicó que existía una restricción con dicho banco. En ese sentido, el Usuario señala que no pudo culminar su recorrido hacia la ciudad de Nuevo Chimbote; por lo cual, solicita sancionar a los responsables de dicha restricción indebida; restricción que además no resulta clara de los letreros de la Unidad de Peaje.

Al respecto, procedimos a realizar las indagaciones correspondientes y pudimos verificar que, efectivamente, el Usuario intentó cancelar la tarifa del peaje con una tarjeta de crédito del Banco de la Nación; sin embargo, el jefe de plaza le indicó que la pasarela de pagos imponía una restricción a las tarjetas emitidas por dicho banco. A pesar de ello, se le informó al Usuario que existían otros medios de pago disponibles, los cuales finalmente permitieron que el Usuario pueda continuar su tránsito.

Ahora bien, es importante señalar que la posibilidad de los Usuarios de utilizar medios alternativos de pago corresponde a una facultad del Concesionario, pues no es una obligación recogida ni por Ley ni por norma vigente.

Asimismo, dado el limitado número de caracteres que presentan los paneles informativos en las Unidades de Peaje, los mensajes colocados en ellos son de carácter general; por lo cual no es posible precisar con mayor detalle los términos y condiciones de los medios de pago electrónicos. Sin embargo, dicha información se puede encontrar en nuestras redes sociales y otros medios digitales informativos; tal y como se le informó al Usuario.

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 IMPROCEDENTE** 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.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Rafael Moya Reina  
Gerente General

rem