

Autopista Del Norte



San Isidro, 05 de febrero de 2025
Resol.Ger.Gen.2025-002

Señor:
César Varas Vásquez
Calle Prol. José Gálvez 1397
Chimbote – Santa - Ancash
cvaras@proinversion.gob.pe
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00131 – Unidad de Peaje Huarney de fecha 21.12.2024

I. VISTOS

Con fecha 21 de diciembre de 2024, el señor César Varas Vásquez, identificado con DNI N° 32805409 (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° 00131 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Huarney (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"El suscrito indica que, fue víctima de un cobro indebido. Se me cobró S/20.70 por el peaje de una camioneta rural, cuyo precio correcto es S/10.40. Al reclamar a la señorita Eileen Whu, me indico que anularían el pago, pero que después me harían la devolución y por consiguiente tenía que realizar un nuevo pago. La factura que se me emitió es F553-000254283."

Asimismo, el Usuario solicita:

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 / mesadepartsvirtual.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 9 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 transitar por la Unidad de Peaje de Huarmey le cobraron una tarifa mayor a la correspondiente. En ese sentido, solicita la sustitución del personal del servicio y la devolución del exceso cobrado.

Al respecto, procedimos a realizar las indagaciones correspondientes y hemos verificado que efectivamente hubo un cobro excesivo al Usuario; por lo cual procedimos a reembolsar al Usuario el saldo restante de S/. 10.30 (diez con 30/100 soles), operación que fue realizada a la cuenta BBVA Continental del Usuario el día 09 de enero del 2025 con el código de operación 00906724. De igual forma, se realizó un programa de reinducción al personal involucrado, a fin de evitar eventos similares en futuras ocasiones.

Finalmente, manifestamos nuestro compromiso de seguir capacitando a nuestro personal, a fin de prestar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios de la vía, bajo una política de mejora continua. Asimismo, manifestamos nuestro compromiso a brindar un trato amable y la colaboración debida, en la medida de nuestras 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 por ley y por el Contrato de Concesión.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR FUNDADO** El Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Rafael Moya Reina
Gerente General

fri