

Autopista Del Norte



San Isidro, 10 de abril de 2025
Resol.Ger.Gen.2025-007

Señor:

Alberto Estrella Colachagua

Mz. K Lt. 6 Asent. H. Pesquero Etapa IV – Ventanilla - Callao

albertoestrella653@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000099 – Unidad de Peaje 402+760 de fecha 11.03.2025

I. VISTOS

Con fecha 11 de marzo del 2025, el señor Alberto Estrella Colachagua, identificado con DNI N° 21107024 (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° 000099 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje 402+760 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Mi reclamo es mayor información en la carretera o pista nueva, porque no me parece que uno este pagando un peaje según la Srta. Kiara de S/. 52.60 y por transitar 5 km. Hago de su conocimiento a quien corresponda".

Asimismo, el Usuario solicita:

"Mayor información o letreros luminosos para tener conocimiento".

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 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").

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

Av. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.
San Isidro – Lima 27 - Perú
Teléfono: +51 16254500

aunor.pe / mesadepartevirtual.adn@aunor.pe

Autopista Del Norte



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.

En el artículo 37 del Reglamento de OSITRAN se expone los requisitos para la admisión de los reclamos. De otro lado, en el artículo 33 del Reglamento de OSITRAN se establece 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 el reglamento indicado en este párrafo.

En el presente Reclamo, se visualiza que cumple con los requisitos establecidos en el artículo 37 del Reglamento de OSITRAN. De igual forma, la materia del presente Reclamo está relacionada a presuntos defectos en la información proporcionada a los usuarios, la cual se encuentra establecida como materia reclamable en el literal g) del artículo 33 del reglamento antes mencionado. En ese sentido, corresponde su admisión y pronunciamiento sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario.

El Usuario señala en su Reclamo que, es necesaria más información en la Vía de Evitamiento Chimbote y que no le parece que debe estar pagando un peaje de S/. 52.60 por transitar 5 km; por lo que, solicita más información o letreros luminosos para que tenga conocimiento.

Al respecto, es importante señalar que la Vía de Evitamiento de Chimbote es una vía que, a la fecha del Reclamo, había sido recientemente inaugurada y se encontraba en un proceso de difusión máxima, a través de las redes sociales oficiales y la página web de AUNOR, así como la distribución de folletos informativos a todos los usuarios que transitaban las unidades de peaje de Virú, 402+760, Huarmey y Fortaleza.

En ese sentido, la información sobre la operación de la Vía de Evitamiento Chimbote ha sido comunicada a través de diversos canales oficiales de AUNOR, y además los usuarios cuentan con dos vías para el tránsito de sus vehículos, la Vía de Evitamiento Chimbote con abono de peaje y la zona urbana de la Carretera Panamericana Norte sin abono de peaje. Por lo tanto, no resulta amparable el Reclamo presentado.

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

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Rafael Moya Reina
Gerente General

frl