Autopista Del Norte
ALEATICA

San Isidro, 02 de mayo de 2025
Resol.Ger.Gen.2025-009

Señor:
Fredy Carcausto Huacani
Mz. C Lt. 18 A.H. Vista Alegre – Santa Anita – Lima
carcausto0605@gmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000148 – Unidad de Peaje Virú de fecha 13.03.2025

I. VISTOS

Con fecha 13 de marzo del 2025, el señor Fredy Carcausto Huacani, identificado con DNI N° 10701128 (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° 000148 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"He llegado al peaje de Virú, me he encontrado con tráfico por causa del cobro del peaje, y por causa de la espera y al temor de que nos roben, no es justo pagar, porque demoraron en cobrar, solo encontré dos cabinas habilitadas de norte a sur".

Asimismo, el Usuario solicita:

"Agilizar el proceso y poner más personal cuando aumenta el tráfico al cobrar los peajes. y, si la empresa concesionada, revisar su contrato e inhabilitar por el pésimo servicio.

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").

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Autopista Del Norte
ALEATICA

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.

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 relacionadas a la calidad y oportuna prestación de los servicios, la cual se encuentra establecida como materia reclamable en el literal c) 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, al llegar a la Unidad de Peaje Virú encontró tráfico a causa del cobro en la referida unidad de peaje, indicando que solo encontró dos cabinas habilitadas de norte a sur; así pues, por la demora en el cobro y por el temor a ser robado (producto de la demora), no corresponde pagar la tarifa de peaje. Por ese motivo, el usuario solicita que se agilice el proceso, que se coloque más personal encargado del cobro cuando incremente el tráfico y si la empresa es concesionada, revisar el contrato e inhabilitar por el pésimo servicio.

Al respecto, hemos revisado las imágenes y videos de nuestro sistema de videovigilancia para verificar lo indicado por el Usuario y hemos constatado que el Usuario ingresó a la fila de atención de la Unidad de Peaje Virú a las 23:49:30 horas y fue atendido por nuestro personal de recaudación a las 23:52:58 horas, registrándose un tiempo total de espera de tres (03) minutos con veintiocho (28) segundos. Este tiempo de espera está dentro de los márgenes razonables de la operación en el horario nocturno, y no contraviene nuestras obligaciones contractuales asumidas con el Estado Peruano.

Además, hemos verificado que, en el horario de atención al Usuario, la Unidad de Peaje Virú contaba con cuatro (04) vías operativas, dos (02) en cada sentido, siendo esta cantidad de vías las adecuadas para el flujo vehicular que se venía reportando en ese momento. Por ende, no resulta amparable su petición de colocar más personal debido a que la planificación y adecuación de la programación, en general y en la fecha del reclamo, fue la correcta.

Sin perjuicio de lo mencionado, debemos expresar que fue el Usuario quien, ante su negativa de pagar la tarifa de peaje, procedió a apagar su vehículo y bloquear la vía, generando congestión vehicular en la vía de cobro. Ante ello, actuamos

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Autopista Del Norte
ALEATICA

inmediatamente adoptando medidas de contingencia para restablecer el flujo vehicular, como la habilitación de otra vía para despejar la congestión generada por el Usuario.

Respecto a su solicitud de revisar el contrato e inhabilitarlo por un presunto pésimo servicio, le manifestamos que nuestro Contrato de Concesión celebrado con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en su calidad de Concedente, está sujeto a fiscalización por esta entidad y a supervisión por el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, en su calidad de Regulador. En ese sentido, son ambas entidades quienes evalúan y se pronuncian sobre la calidad de nuestros servicios a favor de los usuarios.

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

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658