

Miraflores, Abril 09 del 2013
Resol. Ger.Gen-006/2013

Señor
Jean Anca Denegri
Av. Salaverry 2490 Block 03 Dpto.302
Jesús María

Asunto: **Su Reclamo N°000022 – Peaje Huarmey**

I. VISTOS

Que con fecha 29 de marzo de 2013, en el Libro de Reclamos y Sugerencias correspondiente a la Unidad de Peaje de Huarmey de la Red Vial 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N, se formuló un reclamo con relación a un incidente sucedido con personal de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), signado con el N° de Ficha 000022.

Es así que el señor Jean Anca Denegri, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 44075457 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia del evento acaecido el día del incidente, por el cual describe que a las 12:35 horas del día 29 de marzo de 2012, y al transitar por la Red Vial N° 4, se acercó con su vehículo a la Unidad de Peaje de Huarmey para efectuar el pago de la Tarifa correspondiente. Según señala el Reclamante, la tranquera de la caseta de peaje donde se encontraba efectuando el pago, cayó intempestivamente sobre la parte trasera de su vehículo, descrito como un Toyota Yaris Negro con placa N° B9B-054, (en adelante, el "Vehículo").

Si bien dicho accidente no causó daños materiales al Vehículo; el Reclamante indicó que, de acuerdo a lo señalado por el propio personal del Concesionario, no era la primera vez que las tranqueras golpeaban los Vehículos mientras se encontraban transitando por la Unidad de Peaje de Huarmey.

De conformidad con la Cláusula 8.8 del Contrato de Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N (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 No. 019-2011-CD/OSITRAN y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la "LPAG"), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre el reclamo de la referencia.

II. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión de la Red Vial 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"), de fecha 18 de febrero de 2009.

De lo expuesto por el Reclamante, se puede advertir que éste ha interpuesto un reclamo, el cual se encontraría relacionado con las obligaciones asumidas por el Concesionario de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Concesión. En ese sentido, el literal c) del artículo 3° del Reglamento Interno estipula que es causal procedencia de los reclamos anotados en el Libro de Reclamos de la Entidad Prestadora, aquellos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios; y el literal d) sobre aquellos relacionados con daños o pérdidas que pudieran sufrir los usuarios como consecuencia de un actuar negligente, incompetente o doloso de los funcionarios y/o dependientes del Concesionario; motivo por el cual corresponde que el Concesionario se pronuncie sobre el fondo de la controversia.

Se desprende de lo dicho por el Reclamante, que hubo falta de diligencia del cobrador que labora para el Concesionario en no seguir los protocolos de operación de las tranqueras ubicadas en las casetas de peaje, dado que no controló el movimiento de la misma dejándola caer sobre la parte trasera de Vehículo del Reclamante.

Atendiendo a lo anterior, esta Gerencia desea expresar sus más sinceras disculpas al Reclamante por los hechos sucedidos el día del incidente, para lo cual consideramos pertinente anotar que todo reclamo interpuesto por los Usuarios es tomado con la más absoluta seriedad por nuestra empresa, a fin de que toda persona que utiliza la Red Vial 4 para desplazarse cuente con la plena seguridad y garantía de que recibirá un adecuado servicio durante su recorrido.

Sobre el accidente sufrido por el Reclamante, debemos señalar que si bien el mismo no causo ningún daño material al Vehículo, de igual forma esta Gerencia considera que el presente reclamo no debe dejar de pasar desapercibido por el Concesionario, quien debe adoptar las medidas correctivas necesarias con el personal encargado de operar las tranqueras en todas las Unidades de Peaje bajo su administración, y siendo que todo trabajador del Concesionario debe ejercer sus labores con la más absoluta diligencia y serviciabilidad. En ese orden de ideas, y atendiendo a que la cláusula 2.4 del Contrato de Concesión establece que el Concesionario debe efectuar una adecuada prestación del servicio a los usuarios, es necesario que el Concesionario capacite a su personal operativo a efectos de que realicen sus labores de acuerdo los protocolos y los procedimientos aprobados por el Concesionarios.

Bajo dicho contexto, y sin perjuicio de los correctivos que implementaremos inmediatamente para que sucesos como el descrito por el Reclamante no vuelvan a ocurrir, el Concesionario ha procedido a amonestar verbalmente al cobrador del peaje que tuviera el incidente con el Reclamante, Srta. Katusca Quinde Gamarra, quien aceptó su falta de diligencia involuntaria el día de los hechos, y que se ha comprometido a tomar más cuidado en las labores encomendadas. Del mismo modo, el Reclamante debe contar con la plena certeza que hemos instruido a nuestro personal para evitar hechos similares con los Usuarios.

Ahora bien, en relación a lo alegado por el Reclamante, respecto de que no era la primera vez que un accidente similar ocurría en la Unidad de Peaje de Huarmey, debemos señalar que lo ocurrido en otras ocasiones obedeció también a un error de cálculo de los propios cobradores de las casetas de peaje. En efecto, lo sucedido en otras ocasiones obedece a una mala operación del sistema de tranqueras de las casetas de peaje, dado que los cobradores buscan simular el paso de los vehículos para poder atender a los Usuarios de forma más célere, lo cual genera una saturación en el funcionamiento y, como consecuencia de ello, en algunas pocas ocasiones las tranqueras descienden antes que el vehículo de turno pase de manera definitiva por la caseta de peaje.

No obstante ello, esta Gerencia desea advertir que esta es la primera vez que hemos tomando conocimiento sobre un hecho como el que aconteció el día de los hechos, por el cual la tranquera haya caído sobre un vehículo en marcha, generando una potencial situación de daño; debido a que en otras ocasiones las tranqueras caían a destiempo, pero siempre antes del tránsito de los vehículos, evitando que se produzca algún daño material que pueda afectar a los Usuarios.

Por todos los argumentos antes expuestas, esta Gerencia toma nota de lo informado por el Reclamante y reafirma su compromiso en implementar las medidas necesarias técnicas necesarias, así como, promover una mejor capacitación a sus trabajadores a efectos de evitar que eventos como los descritos no vuelvan a ocurrir.

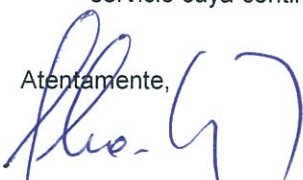
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

Del mismo modo, esta Gerencia desea extender sus más sinceras disculpas al Reclamante, señor Jean Anca Denegri, por las molestias que pudiera haber sufrido durante su trayecto por la Red Vial 4, comprometiéndonos asimismo en generar los correctivos necesarios pertinentes.

Del mismo modo, agradecemos profundamente su predisposición en hacernos notar sobre aquellos aspectos de nuestro servicio que merecen nuestra inmediata atención, servicio cuya continua mejora es una de nuestras principales finalidades.

Atentamente,



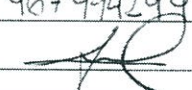
Jaime Crosby R.
Gerente General

**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

**LIBRO DE RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

Estación de Peaje HUARMEY

Apellidos:	Jean Anca Denegri	Ficha Número:	000022
Marca:	Toyota del Perú S.A.	Fecha:	29/03/13
Identificación:	44075457	Recibido por:	
Dirección:	Av. Salaverry 2490 - Block 03 Dpt. 302		
Correo Electrónico:	janca@toyota-peru.com.pe. Jesús María		
Teléfono:	967 994294		
Firma:			

Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible.

- El día 29 de marzo del 2013 a las 12:35 de tarde aproximadamente pasé por el peaje del presente local y tuve el inconveniente que la tranquera del peaje golpeara mi vehículo en la parte posterior (maletera), sin que yo terminara de pasar. El daño se tradujo a que la pintura se dañe levemente (felizmente no pasó a mayores). Sugiero que contacten conmigo para ofrecirme las disculpas del caso y que consideren el tiempo perdido por el presente inconveniente. Espero solucionen esto a la brevedad y no le suceda esto a otra persona. Según comentarios del personal, es la 2da vez que pasaba algo similar durante el día y no se tomó ninguna acción para que no vuelva a pasar. Gracias.

Datos del vehículo: Toyota Yaris Negro (Placa: B9B-054)

Observaciones:

CONCESIONARIO