

San Isidro, 14 de octubre de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-036

Señor:

Dany Segundo Delgado Samame

Av. Brasil 1361 Dpto. 1002 B – Jesús María, Lima

danydelgafosamame@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000059 – Peaje 402+760 de fecha 10.09.2021

I. VISTOS

Con fecha 10 de septiembre del 2021, el señor Dany Segundo Delgado Samame, identificado con DNI N° 41179420 (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° 000059 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje 402+760 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Servicios higiénicos sucios y no hay agua potable al momento del uso, comunique el hecho y se me respondió que los usuarios ocasionan la suciedad de los servicios por eso está así."

Asimismo, el Usuario solicita:

"El mínimo de salubridad y lo básico que es el agua en esta emergencia sanitaria"

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.

Av. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.
San Isidro - Lima 27 – Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe

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 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.

A través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declaró la emergencia sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa días calendario, dictándose medidas para la prevención y control a fin de evitar la propagación del COVID-19; siendo prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA, N° 009-2021-SA y N° 025-2021-SA hasta el día 01 de marzo de 2022.

Mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se declaró Estado de Emergencia Nacional, el cual se ha prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 146-2020-PCM y N° 184-2020-PCM, N° 201-2020-PCM, N° 036-2021-PCM, N° 076-2021-PCM, N° 105-2021-PCM, N° 123-2021-PCM, N° 131-2021-PCM, N° 149-2021-PCM y N° 152-2021-PCM hasta el 31 de octubre de 2021. Por ello, y en aras de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR cumple con emitir la presente resolución y notificarla al Usuario a través de medios digitales -es decir, mediante el correo electrónico consignado en la hoja de reclamación- a fin de realizar dicha diligencia con nulo contacto físico con el Usuario.

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.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario señala en el Reclamo que los servicios higiénicos de la Estación de Peaje 402+760 se encontraban en mal estado y sin agua potable, lo cual imposibilitaba su uso. Al respecto, debemos señalar que, en nuestra constante búsqueda por optimizar los servicios brindados a los usuarios, el Concesionario cuenta con personal de limpieza de forma permanente, el cual está encargado del mantenimiento, limpieza y desinfección de los servicios higiénicos para el uso de los Usuarios, en todas las unidades de peaje de la Red Vial N° 4.

En atención a ello, se procedió a examinar el Registro de Control de Limpieza de los servicios higiénicos provisionales del día de asentado el Reclamo (10 de septiembre de 2021) tal como se aprecia en el Anexo I y se verificó el cumplimiento del programa de limpieza de los servicios higiénicos, el cual se realizó conforme se reglamenta: tres veces al día y en las horas que se registran; sin embargo, en el momento en que el Usuario usó los servicios higiénicos lamentablemente el pozo de agua (elevado) se encontraba en proceso de limpieza y desinfección como parte de las labores del Concesionario de brindar un mantenimiento preventivo al sistema de la red de agua.

De acuerdo a lo indicado, extendemos nuestras disculpas por las incomodidades que este acontecimiento atípico junto con la ausencia de agua potable pudo haber generado y nos comprometemos a seguir trabajando por mantener la excelencia en los servicios brindados a 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 FUNDADO** El Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Atentamente,

Rafael Moya Reina
Gerente General



Autopista
del Norte

Anexo I: Registro de limpieza de Servicios Higiénicos

Autopista del Norte		CRONOGRAMA DE LIMPIEZA DE AMBIENTES										ADN-DOP-FORM-08		
												Revisión: 01		
Ubicación: _____			ACTIVIDADES											
FECHA	HORA REVISOR	AUXILIAR DE LIMPIEZA	8:00 am Servicios higiénicos (1 Hora)	Limpieza en vía (1 Hora)	Recolección de residuos (1 Hora)	* Limpieza de falta de caeritas (1 Hora)	* Limpieza de guarderías/ New Jersey (1 Hora)	13:00 - 14:00 Almuerzo (1 Hora)	Servicios higiénicos (20 minutos)	Limpieza de ambientes (1.5 Hora)	* Recolección / separación de residuos (1 Hora)	Servicios higiénicos (10 minutos)	VIR* RESPONSABLE DE PEASE	Observaciones
01-09-21	07:00 AM	Carlos Rivas C.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
01-09-21	08:00 AM	Alan Muñoz	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
02-09-21	07:00 AM	Carlos Rivas C.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
02-09-21	08:00 AM	Alan Muñoz	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
03-09-21	07:00 AM	Carlos Rivas C.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
03-09-21	08:00 AM	Alan Muñoz	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
04-09-21	07:00 AM	Carlos Rivas C.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
04-09-21	08:00 AM	Alan Muñoz	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
05-09-21	07:00 AM	Carlos Rivas C.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
05-09-21	08:00 AM	Alan Muñoz	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
06-09-21	07:00 AM	Carlos Rivas C.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
06-09-21	08:00 AM	Alan Muñoz	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
07-09-21	07:00 AM	Carlos Rivas C.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
07-09-21	08:00 AM	Alan Muñoz	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
08-09-21	07:00 AM	Carlos Rivas C.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
08-09-21	08:00 AM	Alan Muñoz	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
09-09-21	07:00 AM	Carlos Rivas C.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
09-09-21	08:00 AM	Alan Muñoz	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
10-09-21	07:00 AM	Carlos Rivas C.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
10-09-21	08:00 AM	Alan Muñoz	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
11-09-21	07:00 AM	Carlos Rivas C.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
11-09-21	08:00 AM	Alan Muñoz	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
12-09-21	07:00 AM	Carlos Rivas C.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	
12-09-21	08:00 AM	Alan Muñoz	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	OK	

Nota: Colocar (x o ✓) en cada item evaluado.
* Actividad se realizará según programación o necesidad.



**Autopista
del Norte**

Concesión de los tramos viales de la Red Vial
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry

LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje 402+760

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000059

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 10 / 09 / 2011
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: Dany Segundo

Delgado Samame

Razón Social : _____

Doc. de Identidad : 41179420

Dirección : Av. Brasil 1361

Dgt 1002 B Jesus MARIA Lima

Correo Electrónico : danydelgadoSamame@gmail.com

Teléfono : 935571399

Representante Legal : _____

2. MATERIA DEL RECLAMO

☐ Facturación y/o cobro de las tarifas

☐ Condicionamiento al pago previo para la atención del reclamo

☒ Calidad y oportuna prestación de los servicios

☐ Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios

☐ Información defectuosa

☐ Limitación de acceso a la infraestructura o servicios

☐ Otro. Descripción: _____

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE: Servicios higienicos Sucios y no hay agua
potable al momento del uso. Comuniqué el hecho
y se me respondió que los usuarios ocasionan
la suciedad de los servicios por eso está así

PEDIDO: El mínimo de salubridad y lo básico que
es el agua en esta emergencia Sanitaria.

vehículo COR 529.

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

10 / 09 / 21
DÍA MES AÑO