



**Autopista
del Norte**

Miraflores, 03 de noviembre de 2020
Resol.Ger.Gen.2020-058

Señor:

Gino Ángel Cam Flores

ginocam4@hotmail.com

Presente. -

Asunto: Reclamo N° 000065 - Peaje Virú de fecha 03.10.2020

I. VISTOS

Con fecha 03 de octubre de 2020, el señor Gino Ángel Cam Flores, identificado con DNI N° 42646866 (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° 000065 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Me tiro el dinero y me hizo perder 10 soles y no quieren hacerse responsables los trabajadores."

Asimismo, solicita lo siguiente:

"¡Mi Dinero!"

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 Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC (en adelante, el "Concedente").

Av. 28 de Julio 150 Piso 4
Miraflores - Lima 18 - Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe



Autopista del Norte

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.

Según lo establece el numeral 4 del artículo 12 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 17 del Reglamento Interno, AUNOR podrá extender su plazo de respuesta de reclamos a treinta (30) días hábiles, en casos particularmente complejos; siendo aplicable dicho plazo de respuesta al Reclamo, dado que para la emisión de la presente resolución se ha requerido la revisión de las cámaras de seguridad y la elaboración de un informe detallado elaborado por el área de Operaciones, a fin de poder constatar los hechos relatados por el Usuario.

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 y N° N° 027-2020-SA, hasta el día 06 de diciembre de 2020.

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, N° 156-2020-PCM y N° 174-2020-PCM hasta el 30 de noviembre de 2020. Por ello, con el objetivo de aplicar medidas que coadyuven a evitar la propagación del virus COVID-19 y en pos 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.

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



Autopista del Norte

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. De otro lado, se observa de la revisión de la hoja de reclamación N° 000065 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú, que el Reclamo está referido a un perjuicio material sufrido por el Usuario. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario correspondería a la materia indicada en el literal d) del artículo 3 del Reglamento Interno y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN, conforme el Usuario identifica y marca en la hoja de reclamación. Por tales motivos, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario señala en su Reclamo haber recibido una mala atención por parte de uno de nuestros trabajadores que derivó en la pérdida de un billete de S/ 10.00 (diez y 00/100 soles). Al respecto, se verifica según el material audiovisual registrado en la cámara de seguridad de la caseta N° 708 de la Estación de Peaje Virú, que el día 03 de octubre de 2020 a las 14:54 horas el Usuario hace su paso por la Estación de Peaje en mención en el vehículo de placa BAP-033 y realiza el pago de la tarifa de peaje con un billete de S/ 100.00 (cien y 00/100 soles), la cobradora del peaje, conforme a los protocolos establecidos, realizó la entrega del vuelto al Usuario en la mano del mismo, tal como se verifica en la siguiente imagen:





Autopista del Norte

En consecuencia, se puede afirmar que en todo momento el personal que brindó la atención en el cobro de la tarifa del peaje al Usuario actuó con amabilidad, celeridad y conforme a los estándares de servicialidad establecidos.

Finalmente, manifestamos 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 al Concesionario 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.

Atentamente,

Victor Tirado Ch.
Gerente General

vts



Autopista del Norte

Concesión de los tramos viales de la Red Vial 204 Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry - Empalme R.N.

15



LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: Nº 000065

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: _____ / _____ / 201
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: GOINO AGUILO
CAM PLORES

Razón Social: D

Doc. de Identidad: DNI 42646866

Dirección: _____

Correo Electrónico: GOINO CAM 40

Teléfono: HOTELERIA LOR

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

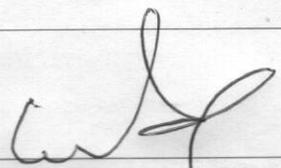
DETALLE: ME TIRÓ EL DINERO Y ME HIZO PERDERA 10 SOLES Y NO QUIERAN HACERSE RESPONSABLES LOS TRABAJADORES

PEDIDO: MI DINERO

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 3 / 10 / 2020
DÍA MES AÑO


 FIRMA DEL CONCESIONARIO