

Miraflores, 12 de abril de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-014

Señores:

Transportes y Turismo Valle de Dios

Av. San Martín N° 274, Chao

felixvherandez@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000072 – Peaje Virú de fecha 17.03.2021

I. VISTOS

Con fecha 17 de marzo de 2021, el señor Víctor Félix Hernández Arenas, identificado con DNI N° 17833585, actuando en representación de la empresa Transportes y Turismo Valle de Dios S.A. (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° 000072 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"No atienden bien con la información la administración"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Coordinación para poder atender los pasos de reclamos y atención"

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”).

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 y N° 009-2021-SA hasta el día 06 de setiembre de 2021.

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 y N° 036-2021-PCM hasta el 30 de abril 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, se puede observar que el señor Víctor Félix Hernández Arenas (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Transportes y Turismo Valle de Dios (persona jurídica), sin adjuntar al Reclamo documento alguno que acredite que el Usuario cuenta con poderes de representación en dicha empresa. Por lo tanto, el Reclamo no reúne uno de los requisitos indispensables para la admisibilidad de reclamos interpuestos por personas jurídicas¹. Sin embargo, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

El Usuario menciona en el Reclamo que la atención e información brindada no fue la adecuada. En ese sentido, solicita que se realice una mejor coordinación para la atención de Reclamos. Al respecto, debemos precisar que durante el día 17 de marzo, fecha en la cual se interpuso el Reclamo, se estaba desarrollando el Paro de Transportistas, motivo por el cual el Usuario exigió que se le brinde explicaciones y soluciones a la problemática presentada debido a dicho paro. En atención a ello, el jefe de plaza, el Sr. Gustavo Iglesias Alva, atendió las inquietudes del Usuario de forma clara y precisa, respecto al cobro del peaje y los servicios que ofrece la Concesionaria, conforme se verifica en el Anexo I. Sin embargo, en vista de sus inquietudes estaban orientadas a las circunstancias derivadas del Paro de Transportistas, no fue posible ni correspondía dar solución a ello; pues cualquier inconveniente derivado a paros de transportistas o de algún rubro en específico, corresponde intervenir a la Policía Nacional o al Ministerio de Transportes y Comunicaciones; mas no a la Concesionaria, cuyas acciones y obligaciones se enmarcan en lo consignado en el Contrato de Concesión.

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.

¹ Artículo 9°, literal i) del Reglamento Interno y Artículo 37°, literal i) del Reglamento de OSITRAN.



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,

Rafael Moya Reina
Gerente General

Anexo I: Descargo Jefe de Plaza

Informe de Reclamo N°072

Para: Rómulo Moreno Torres

De: Gustavo Iglesias Alva

Asunto: Informe de Reclamo N° 072

Fecha: 17.03.2021

Es grato dirigirme a Ud. Para informarle que el Sr Victor Hernandez Arenas quien se presento como gerente de la Emp. De Transp y Turismo Valle de Dios que participaba del paro de transportistas se acerco a oficina para hacer llegar sus reclamos conjuntamente con otros dirigentes más, se les escucho a todos se les atendió según procedimiento y se les direcciono hacia donde tenían que hacer llegar sus reclamos ya que mi persona no tiene las facultades de brindarles más información o darles una solución que es lo que ellos esperaban, no quedando satisfecho con la respuesta procediendo a colocar un reclamo en el libro de reclamaciones los reclamos que manifestó se detallan a continuación.

- Alza continua del costo del peaje
- No información oportuna cuando se realiza el cambio de tarifa.
- Tarifa Diferenciada.
- No culminación de la Autopista

Es cuanto se informa para su conocimiento.



Gustavo Iglesias Alva
80246592



LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000072

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 17 / 03 / 2021
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*
 Nombres y Apellidos: VICTOR FELIX HERNANDEZ ALENAS
 Razón Social: ENL. DE TRANS. Y TURISMO EL VALLE VERDE S.A
 Doc. de Identidad: 17833585
 Dirección: AV. SAN MARTIN # 277 CHAO
 Correo Electrónico: felixvhernandez@guilfo
 Teléfono: 932257834
 Representante Legal: VICTOR HERNANDEZ ALENAS

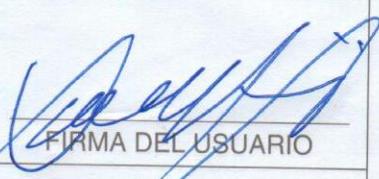
2. MATERIA DEL RECLAMO

- 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: NO ATUENDE BIEN CON LA INFORMACION LA ADMINISTRACION.

PEDIDO: COMBINACION PARA PODER CONTENER LOS PASOS DE RECLAMO Y ATENCION


 FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 17 / 03 / 2021
DÍA MES AÑO

Handwritten notes and signatures at the bottom right of the page.