

San Isidro, 26 de agosto de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-032

Señor:

Paulo Emiliano Caballero Díaz

Mz. BN Lt. 11 Urb. Miraflores Country Club 4ta Etapa – Castilla–Piura

polo_caballon_1971@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000074 – Peaje Virú de fecha 15.08.2021

I. VISTOS

Con fecha 15 de agosto del 2021, el señor Paulo Emiliano Caballero Díaz, identificado con DNI N° 18084381 (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario"), a través de la página web, el cual quedó asentado en la hoja de reclamación N° 000074 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Para acceder a los SS.HH., exponen a mi esposa y dos hijas al cruce de la pista en ambos carriles, sin poder cruzar por los accesos peatonales que hay entre cabinas, cruzan por zona sin señalización a sufrir atropello, con posibles daño a la salud y a la vida."

Asimismo, el Usuario solicita:

"Permitir el cruce por los accesos peatonales que hay entre cabinas, es la zona más segura, donde si o si se detienen los vehículos. El personal de vigilancia no tiene criterio para valorar la vida."

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 – Perú

Teléfono: +511 625 4500

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, N° 036-2021-PCM, N° 076-2021-PCM, N° 105-2021-PCM, N° 123-2021-PCM y N° 131-2021 hasta el 31 de agosto 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.

El Usuario detalla en el Reclamo que a sus dos hijas y esposa (en adelante, "Familia del Usuario") no se les permitió cruzar por los accesos peatonales para poder retornar de los Servicios Higiénicos a su vehículo que se encontraban en el lado contrario de la vía; y que, en lugar de ello, el personal de seguridad de la Concesionaria le indicó que debían cruzar por zonas sin señalización, lo cual supuso un riesgo a su salud e integridad.

Al respecto, procedimos a realizar las verificaciones necesarias y se confirmó que, efectivamente, el personal de seguridad de la Concesionaria informó a la Familia del Usuario que estaba prohibido transitar por los pasos peatonales ubicados entre las Casetas de Peaje; por lo que, y dado que la familia requería regresar a su vehículo, se acompañó a fin de que crucen por el rompemuelles de la vía donde estaba estacionado el vehículo del Usuario, teniendo en consideración que el flujo vehicular estaba detenido. Es preciso resaltar que, durante la trayectoria de regreso a su vehículo, la familia del Usuario estuvo acompañada por el personal de seguridad de la Concesionaria y el jefe de Plaza de la Unidad de Peaje Virú, garantizando así la debida seguridad y prevención ante cualquier hecho que pudiese dañar su salud e integridad (Anexo I).

Sin perjuicio de lo anterior, es importante señalar que la Concesionaria cuenta con playas de estacionamiento en ambos sentidos de la carretera a lo largo de la Red Vial N° 04, las mismas que cuentan con Servicios Higiénicos con el fin de evitar que los Usuarios se expongan a peligros existentes en la vía; por lo que, correspondía que el Usuario o su familia hagan uso de los Servicio Higiénicos ubicados al costado de la vía por la cual se dirigían, no siendo necesario que crucen la carretera; no obstante a ello, el personal de seguridad y jefe de plaza realizaron el acompañamiento a la familia del Usuario a fin de garantizar su bienestar.

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.

Atentamente,

Rafael Moya Reina
Gerente General



Anexo I: Informe de Jefe de Plaza

Informe de Reclamo N°074

Para: Rómulo Moreno Torres

De: MIRTHA RAMIREZ CABRERA

Asunto: Informe de Reclamo N° 074

Fecha: 15.08.2021

Es grato dirigirme a Ud. Para informarle que el día de ayer 15.08 .21 al promediar las 6:30 pm aproximadamente el señor Paulo Emiliano Caballón quien se dirigía de Norte a Sur, se acercó a oficina para expresar su malestar y exigir el libro de reclamos ,motivo que el personal de seguridad no dejo cruzar a su esposa y dos hijas quienes salían de los SS.HH por el pase peatonal ubicado entre casetas ,el agente le indicó que está prohibido cruzar por ese lugar y les direccionó y acompaño por el rompemuellas hasta donde estaba estacionado su vehiculo que ya había pasado el peaje . El usuario indica que por ese lugar no hay señalización peatonal y se esta exponiendo a sufrir posibles accidentes, se le trató de explicar que hay estacionamiento para ambos costados que deberían hacer uso, pero el señor estaba alterado y procedió a colocar su reclamo.

Es cuanto se informa para su conocimiento.

MIRTHA RAMIREZ CABRERA

44800940





AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 15 / 08 / 2011
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*
 Nombres y Apellidos: PAULO EMILIANO CABALLON DIAZ
 Razón Social: PAULO EMILIANO CABALLON DIAZ
 Doc. de Identidad: DNI N° 18084381
 Dirección: Mz Bn Lt 11 Urb MINIFLORES COUNTRY CLUB YTA ETAPA-COSTILLA-PICHA
 Correo Electrónico: polo.caballon.1971@hotmail.com
 Teléfono: 949-614-539
 Representante Legal: PAULO EMILIANO CABALLON DIAZ

- 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: Para acceder a los SSITH exponen a mi esposa y dos hijos al cruce de la pista en ambos carriles, sin poder cruzar por los accesos frontales que hay entre cascos, cruzan por zona sin señalización a sufrir accidente, con posibles daños a la salud y a la vida

PEDIDO: Permitir el cruce por los accesos frontales que hay entre cascos, es la zona mas segura, donde si o si se detienen los vehiculos

[Firma]
 FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO
 FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 15 / 08 / 11
DÍA MES AÑO
El personal de vigilancia no tienen criterio para valorar la vida

[Firma]
 FIRMA DEL CONCESIONARIO

(*) Mediante el llenado del siguiente formulario, el Usuario autoriza el tratamiento de sus datos personales exclusivamente para la atención del presente Reclamo por el Concesionario, incluyendo la transmisión de los mismos al Regulador (OSITRAN).

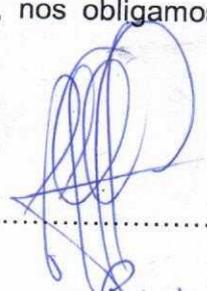
AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C.

RED VIAL N° 4

**AUTORIZACIÓN DE ENVÍO DE RESPUESTAS DE RECLAMOS A PETICIONES AL
CORREO ELECTRÓNICO**

Yo PAULO EMILIANO CABALLON DIAZ identificado con
DNI C.I. Pasaporte Otro No. 18084381 con
dirección Mz BULEN Urb MIRAFLORES COUNTRY CLUB distrito de
CASTILLA provincia de PIURA del departamento
de PIURA, por medio del presente documento autorizo a
Autopista del Norte S.A.C., registrar en su base de datos el siguiente correo electrónico
de mi propiedad polo_caballon_1971@hotmail.com, para que me sea remitida la respuesta del
reclamo N° 74 bajo los términos establecidos en el artículo N° 29
del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Así mismo, nos obligamos a garantizar el buen uso y confidencialidad del correo electrónico.

Firma: 

Nombre completo: PAULO EMILIANO CABALLON DIAZ

DNI: 18084381

Correo electrónico: polo_caballon_1971@hotmail.com

Teléfono fijo: _____

Teléfono móvil: 949-614-539