



Autopista del Norte

Miraflores, 20 de setiembre de 2019
Resol.Ger.Gen-2019-051

Señor:

Julio Jurado Contreras

Calle El Galeón N° 567, Surco, Lima

jcomitma@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000102 - Peaje Fortaleza de fecha 01.09.19

I. VISTOS

Con fecha 01 de setiembre de 2019, el señor Julio Jurado Contreras, identificado con DNI N° 10262428 (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° 000102 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza" (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

"El sistema de relevo del personal es pésimo cortan con tráfico y se pasan a otra vía ocasionando malestar y accidentes entre los usuarios."

En relación al Reclamo presentado, el Usuario solicita:

"Mejorar el cambio de turno del personal que atiende la garita, escalonadamente."

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. 28 de Julio 150 Piso 4
Miraflores - Lima 18 – 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.

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 a 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. Por otro lado, se advierte de la revisión de la hoja de reclamación N° 000102 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje “Fortaleza”, que el Reclamo está referido al servicio de atención en las casetas de cobro del peaje. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario corresponde a la materia indicada en el literal c) del artículo 3 del Reglamento Interno y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tal motivo, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario manifiesta su disconformidad con el sistema de relevo del personal que brinda atención en las garitas de peaje de



Autopista del Norte

la Estación de Peaje "Fortaleza"; pues, según se detalla en el Reclamo, genera tráfico y malestar entre los usuarios.

Atendiendo a la descripción contenida en el Reclamo del Usuario, se realizó la verificación de las cámaras de video en los momentos previos a la hora de del Reclamo, 20:02 horas. Se constató que, conforme se detalla en el documento "2019-INFORME-TYR-242", a las 19:51 horas la colaboradora que atendía la garita de peaje ubicada en la vía 07 se percata de fallas en el sistema que impedían el pase de los vehículos, situación ante la cual procedió a reportar tales inconvenientes de manera inmediata al jefe de plaza con el objetivo de poder brindar una solución técnica de manera urgente y en el menor tiempo posible. Sin perjuicio de lo antes indicado, y a fin de dar una solución temporal e inmediata a los problemas suscitados y reestablecer la fluidez del tránsito vehicular, se optó por desviar a los usuarios que se encontraban en cola en la vía N° 07, entre ellos el Usuario, a las garitas N° 06 y N° 08. El Usuario fue atendido en la garita de peaje de la vía N° 08.

De otro lado, el Usuario solicita que se mejore el sistema de cambio de turno del personal, pues considera que afecta al normal flujo vehicular. Al respecto cabe hacer mención que la inusual demora que sufrió en la atención de las garitas de cobro de peaje no fue por las causas descritas en el Reclamo, sino por un hecho fortuito no imputable al Concesionario, el cual cumple cabalmente con brindar una atención oportuna, eficaz y eficiente a los usuarios; no obstante, agradecemos la sugerencia que nos brinda en esa materia en particular.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, 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 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.

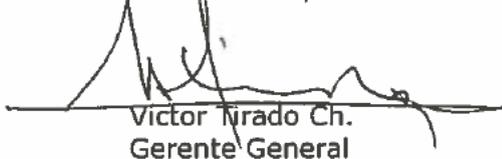
Contra la presente Resolución, procede recurso de reconsideración dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (sustentado en nueva prueba), dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución.



Autopista del Norte

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 N° 04
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry - Escalera R04



02

LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000102

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

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: J. L. Jasso

Carera

Razón Social : TeTe Servicios

Comercial S.A.S

Doc. de Identidad : 10262428

Dirección : _____

Correo Electrónico : Jcomilma@hotmail.com

Teléfono : _____

Representante Legal : J. L. Jasso

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: el sistema de peaje del personal

es pasando corriendo con trafico y se pasan a otra via ocasionando en estas perdida de tiempo y accidentes entre los usuarios

PEDIDO: mejorar el cambio de turno del personal que atienda la caseta escalonadamente

FIRMA DEL USUARIO

[Handwritten Signature]

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

01 | 09 | 2014
DÍA MES AÑO