



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Lima, 5 de febrero de 2016
Resol.Ger.Gen-2016/004

Señora:

Moreno Paredes Gisella
Magdalena del Mar - Lima

Asunto: **Su Reclamo con código N°WFOR201602010002**

I. VISTOS

Que con fecha 01 de febrero de 2016, se formuló una solicitud electrónica a través del sistema de reclamos de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), con el Código N° WFOR201602010002. Así, la señora Gisella Moreno Paredes, identificado con Documento No. 07760183 (en adelante, el "Usuario"), indica el documento adjunto:

Estimados Señores

PEAJE FORTALEZA

El día sábado 30/01/16 por la noche me dirigía al norte con mi familia cuando mi hija menor de 09 años necesito ir de emergencia al baño. Considerando que el SSHH está en el lado del sentido Norte a Sur nos vimos obligadas a cruzar la pista pasando el peaje con mucho temor de parte mía ya que esa hora (8 pm aproximadamente) circulaba mucho vehículo pesado.

Al salir del servicio y dado que tenía que regresar a mi vehículo tuve la idea de cruzar por el lado cercano a las casetas para pasar por los vehículos detenidos, siendo llamada la atención por dos guardias que se encontraban en el lado del servicio. A su llamado de que estaba prohibido cruzar por las casetas yo retrocedí inmediatamente y ellos sin ningún tipo de cortesía me señalaron que debía cruzar pasando el peaje por la pista, ante esto yo les dije que me daba un poco de temor porque en ese lado ya los carros estaban en marcha pero uno de los vigilantes me respondió textualmente " ESE ES SU PROBLEMA NO EL NUESTRO" ...yo que ya me encontraba caminando hacia el punto donde me habían dicho....voltee realmente indignada y apenada que un joven que se supone esta para apoyar al usuario tuviera tan poco respeto por las personas. Soy profesional y madre, me encontraba con mi hija de la mano que observo toda la escena, lo único que atine a decirle es " QUE PENA TU RESPUESTA, TE DAS CUENTA LA BARBARIDAD QUE ME ESTAS DICIENDO?" supongo que tienen cámaras de seguridad y podrán verificar los hechos, en ningún momento fui grosera ni me rehusé a seguir sus instrucciones, no merecía una respuesta de este tipo de su personal.

Pese a que me encontraba realmente molesta decidí no denunciar a la administración ni tomar el nombre del guardia dado que no quería agrandar el incidente, este correo tiene la única finalidad de ponerles en autos de lo sucedido y SUGERIRLES den una capacitación de trato al público a todo su personal porque francamente me parece una

AUTOPISTA DEL NORTE SAC

Av. 28 de Julio N°150 Piso 4 Ofic. 401 Miraflores – Lima 18 – Perú

Teléfono: (511) 625-4500 Fax: (511) 620-6226

Inscrita en la Partida No. 12237955 de la Oficina Registral de Lima



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

falta de respeto no solo a los usuarios del servicio sino a Uds. mismos que les dan la oportunidad de trabajar y que no saben transmitir una imagen de profesionalismo que supongo pretenden transmitir"

Muchas gracias por su atención
Gisella Moreno

II. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión de la Red Vial 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"), de fecha 18 de febrero de 2009.

De lo expuesto por el Reclamante, se puede advertir que éste no ha interpuesto un Reclamo¹ sino más bien ha efectuado una sugerencia respecto a la atención recibida por parte de la empresa "SUDAMERICANA VIGILANCIA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS S.A.C." contratada por Autopista del Norte S.A.C para dar servicio de vigilancia a nuestra Unidad de Peaje Fortaleza.

Esto se corrobora con el Reglamento Interno, en cuyo artículo 3° se mencionan aquellas materias sobre las cuales pueden presentarse reclamos, los mismos que deben ser atendidos según los términos, condiciones y plazos establecidos en dicho documento. Es así, que para que un Reclamo sea admitido a trámite, debe versar sobre alguna de las materias mencionadas en dicho artículo:

- a) *Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los TARIFAS, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN.*
- b) *Reclamos referidos al condicionamiento de la atención del RECLAMO (formulado por el USUARIO) al pago previo de la retribución facturada por AUNOR.*
- c) *Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de AUNOR, conforme con los parámetros establecidos en el CONTRATO DE CONCESIÓN.*
- d) *Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de AUNOR..*
- e) *Reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada por AUNOR a sus USUARIOS, respecto de las TARIFAS o Precios de los servicios brindados por AUNOR o condiciones de dichos servicios, o información defectuosa.*
- f) *Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura de transporte de uso público o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de AUNOR."*



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

En ese sentido, el artículo 16° del referido Reglamento Interno indica que una causal de improcedencia de reclamos es justamente *"Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre entre los supuestos contenidos en el Artículo 3° del presente Reglamento"*.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, esta Gerencia General desea resaltar que sus esfuerzos se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los Usuarios de la vía, sino que adicionalmente a brindar 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 por ley y Contrato de Concesión al Concesionario.

Por otro lado, y en cuanto a lo expuesto por el Reclamante, queremos pedir las disculpas por lo sucedido; además de agradecerle por ayudarnos a mejorar nuestro servicio.

Ante ello queremos manifestarle que preocupados por la calidad y seguridad de todos los usuarios que transitan por la vía. Estamos coordinando con la empresa contratada de dar vigilancia a nuestros peajes que haga una retroalimentación a su personal, además de hacer extensivo que el servicio que brindan es de total importancia para nosotros porque son la cara de nuestra empresa y nosotros como tal queremos que nuestro usuarios estén contentos y satisfechos con el servicio prestado.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** 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,

Jaime Crosby R.
Gerente General

RV: Incidente

Unidad De Peaje De Fortaleza

mar 02/02/2016 06:57 p.m.

Para Rosmelin Perez Coba <rperez@operadora.pe>;

Cc: Darwin Vega Leon <dvega@operadora.pe>; Daniel Vilcherres Espejo <dvilcherres@operadora.pe>; Dyanne Reategui Garcia <dreategui@operadora.pe>;

Pc.



Jefatura de Plaza
Unidad de Peaje de Fortaleza
T · (043) 604024 Ext · 13024
C · 955848129
peajefortaleza@operadora.pe

De: Wilmer Araujo Suviser <coordinadorgeneral@suviser.com.pe>**Enviado:** martes, 02 de febrero de 2016 06:53 p.m.**Para:** Unidad De Peaje De Fortaleza**Cc:** asistenteoperaciones@suviser.com.pe; administracionhuacho@suviser.com.pe; administracionyfinanzas@suviser.com.pe; subgerentegeneral@suviser.com.pe; gerencia@suviser.com.pe**Asunto:** RE: Incidente

Buenas tardes:

Con relación al incidente ocurrido a las 20:00hrs. aproximadamente del día sábado 30.01.16, se tomó conocimiento en reunión con el Sr. Miguel Meléndez (Jefe de Plaza), realizado el día de ayer 01.02.16.

Respecto a lo sucedido lamentamos lo ocurrido y pedimos encarecidamente las disculpas a la Sra. Gisella Moreno.

Así mismo para evitar que estos casos se repitan, hemos adoptado las medidas correctivas, realizando la retroalimentación del personal de los demás peajes, capacitación en temas de trato a nuestros clientes internos y externos, severa llamada de atención al Agente infractor y el apoyo que debemos brindarles a las damas, niños, etc. que cruzan las calzadas para uso de los SS.HH. y otras necesidades de urgencia.

Atentamente

Wilmer Araujo Veramendi
Coordinador General
SUVISER SAC.

De: Unidad De Peaje De Fortaleza [mailto:peajefortaleza@operadora.pe]**Enviado el:** lunes, 01 de febrero de 2016 04:06 p.m.**Para:** coordinadorgeneral@suviser.com.pe**Asunto:** RV: Incidente

Jefatura de Plaza
Unidad de Peaje de Fortaleza
T · (043) 604024 Ext · 13024
C · 955848129
peajefortaleza@operadora.pe

De: Gisella Moreno Paredes <gisella_moreno@hotmail.com>**Enviado:** lunes, 01 de febrero de 2016 11:08 a.m.**Para:** Unidad De Peaje De Fortaleza; reclamos@ohlconcesiones.com.pe**Asunto:** Incidente

Estimados Señores PEAJE FORTALEZA

El día Sabado 30/01/16 por la noche me dirigia al norte con mi familia cuando mi hija menor de 09 años necesito ir de emergencia al baño.

Considerando que el SSHH esta en el lado del sertido Norte a Sur nos vimos obligadas a cruzar la pista pasando el peaje con mucho temor de parte mia ya que esa hora (8 pm aproximadamente) circulaba mucho vehiculo pesado.

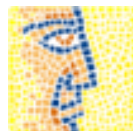
Al salir del servicio y dado que tenia que regresar a mi vehiculo tuve la idea de cruzar por el lado cercano a las casetas para pasar por los vehiculos detenidos, siendo llamada la atencion por dos guardias que se encontraban en el lado del servicio. A su llamado de que estaba prohibido cruzar por las casetas yo retrocedi inmediatamente y ellos sin ningun tipo de cortesia me señalaron que debia cruzar pasando el peaje por la pista , ante esto yo les

dije que me daba un poco de temor porque en ese lado ya los carros estaban en marcha pero uno de los vigilantes me respondió textualmente " ESE ES SU PROBLEMA NO EL NUESTRO"yo que ya me encontraba caminando hacia el punto donde me habían dicho....voltee realmente indignada y apenas que un joven que se supone esta para apoyar al usuario tuviera tan poco respeto por las personas. Soy profesional y madre, me encontraba con mi hija de la mano que observo toda la escena , lo unico que atine a decirle es " QUE PENA TU RESPUESTA ,..TE DAS CUENTA LA BARBARIDAD QUE ME ESTAS DICIENDO?" supongo que tienen camaras de seguridad y podran verificar los hechos, en ningun momento fui grosera ni me rehuse a seguir sus instrucciones, no merecia una respuesta de este tipo de su personal.

Pese a que me encontraba realmente molesta decidi no denunciar a la administracion ni tomar el nombre del guardia dado que no queria agrandar el incidente, este correo tiene la unica finalidad de ponerles en autos de lo sucedido y SUGERIRLES den una capacitacion de trato al publico a todo su personal porque francamente es una falta de respeto no solo a los usuarios del servicio sino a Uds mismos que les dan la oportunidad de trabajar y que sus trabajadores no saben transmitir una imagen de profesionalismo que supongo su empresa pretende transmitir

Muchas gracias por su atencion

Gisella Moreno



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	Moreno Paredes Gisella	Ficha Número:
Razón Social:	Moreno Paredes Giaella	WFOR201602010002
Doc. Identidad:	07760183	Fecha:
Dirección:	Magdalena del Mar- Lima	01/02/2016 - 11:20
Correo Electrónico:	gisella_moreno@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
Mejora la atencion al cliente de parte de los guardias de seguridad. Adjunto archivo		