



Autopista del Norte

Miraflores, 22 de febrero de 2019
Resol.Ger.Gen.2019-010

Señor:

[REDACTED], San Miguel, Lima

Presente.-

Asunto : Reclamo N° WFOR201902030001 - Peaje Fortaleza de fecha 03.02.19

I. VISTOS

Con fecha 03 de febrero del 2019, la señora [REDACTED], identificada con DNI N° [REDACTED] (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 bajo la ficha N° WFOR201902030001 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

***"Baños extremadamente sucios, heces y orina en los suelos; sin jabón sin papel higiénico.
El trato del vigilante al respecto es inapropiado.
El pago de peajes debería incluir un servicio higiénico apropiado para los conductores. Tenemos buenas pistas, todo debe ser concordante."***

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. CONSIDERANDO

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,

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

aunor.pe



Autopista del Norte

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 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 corresponde a una de las materias listadas en los artículos antes señalados.

Al respecto, se advierte de la revisión de la ficha N° WFOR201902030001, que el Reclamo del Usuario está referido a las condiciones operativas de los servicios higiénicos de la unidad de peaje Fortaleza. 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 el literal c) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tal motivo, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En primer lugar, 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.

En cuanto al tema de fondo, con base en lo descrito en el Reclamo, se procedió a examinar el Registro de Control de Limpieza de los servicios higiénicos de la unidad de peaje Fortaleza, documento interno elaborado por la empresa contratada por AUNOR para que realice las actividades de operación de la concesión; dicho documento se adjunta a la presenta (Anexo Único). Del registro en mención se verifica que la limpieza de los servicios higiénicos se realizó conforme se reglamenta, tres veces al día y en las horas que se registran. No obstante, extendemos nuestras disculpas por las incomodidades que este acontecimiento atípico pudo haber generado y nos comprometemos a seguir trabajando por mantener la excelencia en los servicios brindados a los usuarios.



Autopista del Norte

Asimismo, cabe resaltar 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.

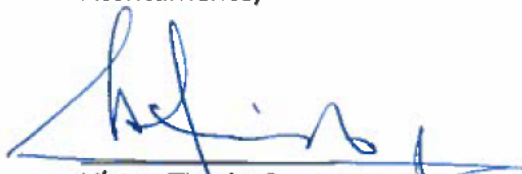
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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,



Víctor Tirado C.
Gerente General

vis

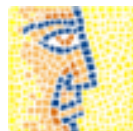


**Autopista
del Norte**

ANEXO ÚNICO

OPECAR		CONTROL DE LIMPIEZA DE SERVICIOS HIGIENICOS										CC-TPE 0-030			
Versión: 01															
LUGAR: <u>P. Fortaleza</u>		Limpieza: ☒		SS por Colaborador: ☒		SS por Domicilio: ☒		SS por Distribuidores: ☐							
FECHA	HORA REVISIÓN	REALIZADO POR	JARDIN	PARED TALLA / REJILLON	PARED MATEMÁTICO	LANTARINAS	BOVEDINES	BOVEDINES	TACOS	BOVEDINES	PIEDRA	PLACAS	PUERTAS	OTRO RECOMENDADO DE PLAN	OBSERVACIONES
01/02/19	10:00	H. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ok
01/02/19	14:30	H. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ok
01/02/19	16:40	H. Garcia	/	F1	F1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ok Se ordena a la Distribuidora
02/02/19	9:30	H. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ok
02/02/19	5:30	H. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ok
02/02/19	12:10	H. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ok
03/02/19	10:40	H. Garcia	/	F1	F1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ok Se ordena a la Distribuidora
03/02/19	15:20	H. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ok
03/02/19	18:40	H. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ok
04/02/19	10:00	H. Garcia	/	F1	F2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ok Se ordena a la Distribuidora
04/02/19	16:40	H. Garcia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ok
04/02/19	19:30	H. Garcia	/	F1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ok
05/02/19	10:40	F. Argote	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ok
05/02/19	16:00	F. Argote	/	F2	F1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ok Se ordena a la Distribuidora y a la Distribuidora
05/02/19	12:40	F. Argote	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ok
05/02/19	19:30	F. Argote	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ok
06/02/19	9:00	F. Argote	/	/	F2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ok Se ordena a la Distribuidora y a la Distribuidora

NOTA: (1) y (2) son solo para el control de la limpieza de los servicios higiénicos.
* Se ordena a la Distribuidora y a la Distribuidora a la Distribuidora.
DISTRIBUIDORA DE LA DISTRIBUIDORA, en la Distribuidora (D1) y en la Distribuidora (D2).



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	Ficha Número: WFOR201902030001
Razón Social:	
Doc. Identidad:	Fecha: 03/02/2019 - 18:41
Dirección: San Miguel	
Correo Electrónico: @hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia: Baños extremadamente sucios, heces y orina en los suelos; sin jabón sin papel higiénico. El trato del vigilante al respecto es inapropiado. El pago de peajes debería incluir un servicio higiénico apropiado para los conductores. Tenemos buenas pistas, todo debe ser concordante.	