

Miraflores, 27 de abril de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-018

Señor:

Jesús Marín Miranda

El tunante 242 Palermo, Trujillo

jesuschela28@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WFOR202104060017 de fecha 06.04.2021

I. VISTOS

Con fecha 06 de abril de 2021, el señor Jesús Marín Miranda, identificado con DNI N° 18070346 (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 bajo la ficha N° WFOR202104060017 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Reclamo los servicios higiénicos, totalmente asquerosos imposible de usar, sugiero más control y efectividad en la limpieza"

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, 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. De otro lado, se observa de la revisión



del Reclamo que este 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 correspondería 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, tal cual el Usuario lo identifica y marca en la hoja de reclamación. Por tales motivos, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario señala en el Reclamo que los servicios higiénicos de la Estación de Peaje Fortaleza se encontraban en mal estado, lo cual imposibilitaba su uso. Al respecto, debemos señalar que, en nuestra constante búsqueda por optimizar los servicios brindados a los usuarios, el Concesionario cuenta con personal de limpieza de forma permanente, el cual está encargado del mantenimiento, limpieza y desinfección de los servicios higiénicos para el uso de los Usuarios, en todas las unidades de peaje de la Red Vial N° 4.

En atención a ello, se procedió a examinar el Registro de Control de Limpieza de los servicios higiénicos provisionales y Reporte Fotográfico de la Estación de Peaje Fortaleza, ambos del día de asentado el Reclamo, es decir, el 06 de abril de 2021, y los mismos que se consignan como Anexo I y II, respectivamente. Luego de la exhaustiva revisión, se verificó el cumplimiento del programa de limpieza de los servicios higiénicos y que se realizó conforme se reglamenta: tres veces al día y en las horas que se registran. Asimismo, se verificó el abastecimiento de papel higiénico, jabón líquido y demás materiales, para el servicio y uso de los Usuarios.

Sin perjuicio de lo antes indicado, es importante mencionar que las eventuales malas condiciones de los servicios higiénicos pueden encontrar explicación en el mal uso de algunos usuarios. 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.

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 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.



Autopista del Norte

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

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

aunor.pe

Anexo I: Registro de limpieza de Servicios Higiénicos

Autopista del Norte		CRONTOL DE LIMPIEZA DE SERVICIOS HIGIENICOS											ADN-DOP-FORM-09			
LOCACION: <u>Fortaleza</u>		Usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	SS.HH. Caballeros	<input checked="" type="checkbox"/>											Revisión: 01
		Colaboradores	<input type="checkbox"/>	SS.HH. Damas	<input checked="" type="checkbox"/>											
				SS.HH. Discapacitados	<input type="checkbox"/>											
FECHA	HORA REVISIÓN	REALIZADO POR	JARDÓN	PAPEL TOALLA / SECADOR	PAPEL HIGIENICO	LAVABOS	INODOROS	URINARIOS	TACHOS	ESPEJOS	PISOS	PAREDES	PUERTAS	VºB* RESPONSABLE DE PEAJE	OBSERVACIONES	
06.04.21	00:00	Z. Lopez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	01:00	Z. Lopez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	02:00	Z. Lopez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	03:00	Z. Lopez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	04:00	Z. Lopez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	05:00	Z. Lopez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	06:00	Z. Lopez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	07:00	Z. Lopez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	08:00	F. Argote	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	09:00	F. Argote	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	10:00	F. Argote	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	11:00	F. Argote	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	12:00	F. Argote	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	13:00	F. Argote	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	14:00	F. Argote	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	15:00	F. Argote	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	16:00	F. Argote	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	17:00	F. Argote	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	18:00	F. Argote	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	19:00	F. Argote	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	20:00	Z. Lopez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	21:00	Z. Lopez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	22:00	Z. Lopez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
06.04.21	23:00	Z. Lopez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
07.04.21	00:00	Z. Lopez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
07.04.21	01:00	Z. Lopez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
07.04.21	02:00	Z. Lopez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
07.04.21	03:00	Z. Lopez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	
07.04.21	04:00	Z. Lopez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	[Signature]	OK	

Nota: Colocar (✓ o X) en cada ítem evaluado.
* Actividad de revisión según programación o necesidad.
Frecuencia de control: mínimo tres (03) veces al día.

Av. Miraflores - Lima 18 - Perú
Teléfono: +511 625 4500

Anexo II: Panel Fotográfico



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	Jesús Marin Miranda	Ficha Número:
Razón Social:	Persona natural	WFOR202104060017
Doc. Identidad:	18070346	Fecha:
Dirección:	El tunante 242 Palermo Trujillo	06/04/2021 - 14:42
Correo Electrónico:	jesuschela28@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
Reclamo.los servicios higiénicos totalmente asquerosos imposible de usar.sugiero más control y efectividad en la limpieza		
Resolución		