

San Isidro, 28 de enero de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-005

Señor:

Francisco Guillermo Silva Aldaz
Calle Manuel Conde 105 – Chimbote
fgsilal@gmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000060 – Peaje 402+760 de fecha 09.01.2022

I. VISTOS

Con fecha 09 de enero de 2022, el señor Francisco Guillermo Silva Díaz identificado con DNI N° 27749740 (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° 000060 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje 402+760 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Se ha esperado más de una hora en el peaje – ocasionando pérdida de tiempo – consumo de combustible y mal trato por el personal del peaje"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Reclamo indemnización por daños y perjuicios y una disculpa pública"

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, dentro del plazo establecido, 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").

Av. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.
San Isidro - Lima 27 – Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe

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, N° 009-2021-SA y N° 025-2021-SA hasta el día 01 de marzo de 2022.

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, N° 131-2021-PCM, N° 149-2021-PCM, N° 152-2021-PCM, N° 167-2021-PCM, N° 174-2021-PCM y N° 186-2021-PCM hasta el 31 de enero de 2022. 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 su malestar por haber tenido que esperar más de una (01) hora en la estación de peaje del Km. 402+760 el día 09 de enero del presente año; hecho que no solo le generó un mayor consumo de combustible y la pérdida de su tiempo, sino que estuvo acompañado de un mal trato por parte del personal de la referida estación; razón por la cual, solicita que el Concesionario le reconozca una indemnización por daños y perjuicios, junto con una disculpa pública.

Al respecto, procedimos a realizar las verificaciones correspondientes y pudimos verificar que, como se aprecia en el Anexo I, entre las 15:00 y 16:00 horas del día de asentado el reclamo, se presentó un flujo vehicular mayor al recurrente en el peaje Km. 402+760; evento que fue provocado por la afluencia de casi trescientos (300) vehículos, en vista del comienzo de la estación de verano.

Sin embargo, frente a este evento atípico, la Concesionaria implementó una vía adicional de cobro manual de las tarifas de los peajes, medida que permitió aumentar la fluidez del tránsito y que el cobro se realizara de manera ininterrumpida en las vías de sentido sur-norte y norte-sur; por lo que, luego de la verificación realizada con respecto a la circulación del vehículo del Usuario de placa T3X-559, se comprobó que no hubo una espera de una (01) hora como se señala en el reclamo, y si bien existió un flujo vehicular mayor a lo habitual, la Concesionaria atendió de la manera más ágil posible a todos los usuarios a fin de que el tiempo de espera no cause malestares.

Asimismo, respecto al supuesto mal trato que menciona el Usuario, de acuerdo a los hechos descritos en el Anexo 02, pudimos verificar que durante toda su estadía en la estación de peaje, el Usuario recibió un trato cordial por parte del personal de la Concesionaria, quienes buscaron absolver exhaustivamente sus dudas y requerimientos, y le explicaron detalladamente el motivo por el cual se presentó la gran afluencia de vehículos.

Sin perjuicio de lo anterior, extendemos nuestras disculpas por las molestias que esta situación atípica pudo haber generado en el Usuario; asimismo, debemos señalar que los esfuerzos de esta Concesionaria 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, a todo usuario 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: Flujo vehicular del 09 de enero de 2022

HORA	L2	P2	P3	P4	P5	P6	P7	D2	D4	D5	D6	D8	TOTAL
00:00	40	8	50	16	6	40	0	0	0	0	0	0	160
01:00	37	5	54	9	9	20	0	0	0	0	0	0	134
02:00	23	8	51	13	3	17	0	0	0	0	0	0	115
03:00	23	13	55	12	5	14	0	0	0	0	0	0	122
04:00	26	9	64	9	4	27	0	0	0	0	0	0	139
05:00	23	17	30	16	9	36	0	0	1	0	0	0	132
06:00	51	7	20	6	5	48	1	2	0	0	0	0	140
07:00	49	9	7	15	8	50	2	2	1	0	0	0	143
08:00	66	8	4	9	7	52	1	0	3	0	0	0	150
09:00	94	10	8	3	7	36	0	1	5	0	0	0	164
10:00	130	7	7	4	4	49	1	1	5	0	0	0	208
11:00	161	5	7	4	6	46	2	0	4	0	0	0	235
12:00	147	10	5	3	5	35	0	0	3	0	0	0	208
13:00	135	19	9	5	7	37	2	3	3	0	0	0	220
14:00	97	7	9	6	12	43	1	0	3	0	0	0	178
15:00	128	8	11	2	9	22	1	1	4	0	0	0	186
16:00	133	13	5	4	6	28	0	0	5	0	0	0	194
17:00	162	13	16	5	12	35	0	1	3	0	0	0	247
18:00	210	12	15	2	9	32	0	0	3	0	0	0	283
19:00	190	11	11	2	3	29	1	1	6	0	0	0	254
20:00	129	11	17	3	4	21	0	1	3	0	0	0	189
21:00	64	9	19	8	7	26	0	0	1	0	0	0	134
22:00	59	5	29	5	7	23	0	0	0	0	0	0	128
23:00	46	11	42	5	3	13	0	0	0	0	0	0	120
TOTAL	2,223	235	545	166	157	779	12	13	53	0	0	0	4,183

HORA	L2	P2	P3	P4	P5	P6	P7	D2	D4	D5	D6	D8	TOTAL
00:00	40	5	55	9	5	7	1	0	0	0	0	0	122
01:00	32	8	65	8	2	13	0	0	0	0	0	0	128
02:00	23	7	47	9	2	5	0	0	0	0	0	0	93
03:00	10	7	44	2	2	7	0	0	0	0	0	0	72
04:00	32	7	29	4	3	10	0	0	0	0	0	0	85
05:00	51	8	16	2	4	26	0	0	0	0	0	0	107
06:00	84	12	16	4	7	24	0	1	1	0	0	0	149
07:00	129	8	13	3	2	30	0	1	3	0	0	0	189
08:00	131	5	12	6	6	23	2	0	2	0	0	0	187
09:00	172	12	11	7	8	35	0	0	4	0	0	0	249
10:00	173	11	9	8	7	31	0	0	4	0	0	0	243
11:00	203	13	5	6	9	39	0	2	0	0	0	0	277
12:00	235	11	17	1	1	46	0	1	3	0	0	0	315
13:00	202	5	15	6	2	39	1	1	3	0	0	0	274
14:00	204	11	9	6	5	38	1	0	3	0	0	0	277
15:00	174	9	15	13	8	56	0	2	3	0	0	0	280
16:00	198	6	12	10	11	50	0	0	4	0	0	0	291
17:00	223	22	18	9	7	55	3	0	3	0	0	0	340
18:00	212	13	17	14	15	57	2	2	4	0	0	0	336
19:00	114	12	22	11	7	47	1	1	4	0	0	0	219
20:00	88	5	6	8	5	30	1	0	4	0	0	0	147
21:00	52	9	12	10	3	25	0	1	4	0	0	0	116
22:00	49	13	28	7	3	25	1	0	2	0	0	0	128
23:00	33	7	61	10	6	19	0	0	0	0	0	0	136
TOTAL	2,864	226	554	173	130	737	13	12	51	0	0	0	4,760



**Autopista
del Norte**

Anexo II: Descargo Jefe de Plaza



**Autopista
del Norte**

INFORME DE RECLAMO N° 0060

A: : ANDY GONZALES CORONADO
Jefe de Recaudo - Autopista del Norte S.A.C

DE: : ROSARIO MORALES JUAREZ
Encargado de plaza – Peaje KM 402+760

ASUNTO : INFORME DE RECLAMO N° 0060

FECHA : CASMA 09 DE ENERO DEL 2022

Mediante la presente me dirijo a usted para poner de conocimiento lo sucedido debido al reclamo N° 0060.

1. Siendo aproximadamente 4:30 pm del día 09.12.2022, se acercaron 2 personas al área de oficinas, una de ellas golpeando la puerta fuertemente y pidiendo a gritos el libro de reclamaciones.
2. Le atendí de manera cordial preguntando que sucedía, pero el señor seguía gritando incontrolablemente, agrediendo verbalmente y con insultos tanto a mí como al personal de seguridad y minutos antes a la cobradora que le atendió.
3. El señor Francisco Guillermo Silva Aldas, quien acompañaba a este señor fue quien generó el reclamo de forma escrita, indicando que su reclamo se debía a que tenían más de una hora en la cola esperando ser atendidos y tenían una niña enferma.
4. Se le intentó explicar el porqué del motivo de la gran afluencia de vehículos, pero el acompañante no dejaba de gritar prepotentemente.
5. Cabe indicar que la gran afluencia de vehículos se debe a la temporada de verano, la cual genera que los usuarios visiten las playas de la ciudad.

Es todo cuanto informo para los fines pertinentes.

ROSARIO MORALES JUAREZ
Encargado de Peaje KM 402+760