

San Isidro, 19 de mayo de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-027

Señor:

Hans Heber Becerra Ramírez

Jr. Atahualpa N° 1534 – La Perla – Callao

hbecerra@cpisac.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000067 – Peaje Km. 402 + 760 de fecha 17.04.2022

I. VISTOS

Con fecha 17 de abril de 2022, el señor Hans Heber Becerra Ramírez, identificado con DNI N° 41093798 (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 la hoja de reclamación N° 000067 del Libro de Reclamaciones de la Estación de Peaje Km. 402 + 760 (en adelante, "el Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Demora en cola de 2 horas y la falta de respeto del personal de cobro de caseta, la Srta. Pilar Shima, quien en un primer momento al indicarle que avance en su operación de cobro se paró de su asiento y al indicarle que se apure indicó que estaba haciendo su trabajo y textualmente dijo imbécil de mierda".

Asimismo, el Usuario solicita:

"Que la persona indicada exprese unas disculpas y sea disciplinada de acuerdo con su reglamento interno de trabajo, Asimismo, se evalué el tema de atención al cliente de acuerdo al volumen de usuarios"

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, N° 009-2021-SA, N° 025-2021-SA y N° 003-2022-SA hasta el 28 de agosto 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, N° 186-2021-PCM, N° 010-2022-PCM, N° 016-2022-PCM, N° 030-2022-PCM y N° 041-2022-PCM hasta el 31 de mayo 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.



Autopista del Norte

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 menciona en su Reclamo que el día 17 de abril del 2022 le tomó más de dos (02) horas transitar por la estación de peaje del Km. 402 + 760. Asimismo, señala que, durante su espera, presencié un comportamiento inadecuado por parte del personal del Concesionario, del cual recibió insultos. En ese sentido, solicita que dicho personal exprese las disculpas correspondientes, que sea sancionado de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo y que el Concesionario evalúe la atención al cliente, de acuerdo al volumen de Usuarios.

Sobre el particular, procedimos a realizar las verificaciones correspondientes y pudimos observar que entre las 21:00 y 22:00 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 más de trescientos (300) vehículos en sentido norte-sur y que configura una situación atípica de tráfico vehicular.

Sin embargo, frente a este evento atípico y con la finalidad de brindar un servicio con altos estándares de calidad, el Concesionario incrementó el número de puntos de cobro a tres (03) casetas en cada uno de los sentidos de la referida unidad; asimismo, implementó las medidas paliativas necesarias, las cuales permitieron aumentar la fluidez del tránsito y que el cobro se realice de manera ininterrumpida en las vías de sentido sur-norte y norte-sur; por lo que, se atendió de la manera más ágil posible a todos los usuarios a fin de que el tiempo de espera no cause malestares.

Ahora bien, respecto a las agresiones verbales señaladas por parte del personal del Concesionario, procedimos a amonestar verbalmente al referido personal y a llevar a cabo un programa de reinducción, a efectos de reforzar la buena atención que debe brindar a los Usuarios.

Sin perjuicio de lo anterior, extendemos las disculpas correspondientes por las molestias ocasionadas al Usuario y reiteramos nuestro compromiso en seguir en comunicación constante con él. Asimismo, debemos señalar que los



Autopista del Norte

esfuerzos del Concesionario 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 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