

San Isidro, 18 de marzo de 2022
Resol.Ger.Gen.2022-023

Señora
Elizabeth Raquel Lévano Salas
Jr. Huambacho 479, dpto 1 – Santa, Chimbote
Elylevanosalas@outlook.es

Asunto: Reclamo N° 000118 – Peaje Fortaleza de fecha 24.02.2022

I. VISTOS

Con fecha 24 de febrero de 2022, la señora Elizabeth Raquel Lévano Salas, identificada con DNI N° 07642574 (en adelante, la "Usuaría") 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° 000118 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza (en adelante, el "Reclamo")

El Reclamo de la Usuaría detalla lo siguiente:

"Estando, descansando momentáneamente en el frontis de los S.S.H.H. del Peaje fortaleza uno de sus vigilantes me toca la luna de mi auto de una forma muy desagradable diciéndome que ya son las 7:00 a.m. y debo desocupar el espacio porque solo se puede estacionar 15 minutos por ser un establecimiento privado"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Exijo se ponga a trabajar personal capacitado para lidiar con los usuarios y todo transeúnte y también solicito y exijo que a este personal que me faltó el respeto de una forma prepotente sea sancionado y retirado por no estar capacitado para dicho trabajo"

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 de la Usuaría.

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 y N° 016-2022-PCM hasta el 31 de marzo de 2022. Por ello, y en aras de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR cumple con emitir la presente resolución y notificarla a la Usuaría 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 la Usuaría.

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 la Usuaría 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 la Usuaría.

La Usuaría menciona en su Reclamo que un agente de seguridad del Concesionario se acercó de forma desagradable a la ventana de su auto, a informarle que no podía seguir estacionada en el frontis de los Servicios Higiénicos de la Estación de Peaje Fortaleza, pues el tiempo máximo para ello es de quince (15) minutos. Al respecto, la Usuaría solicita que el Concesionario cuente con personal capaz de lidiar con todos los Usuarios y que sancione y retire al agente de seguridad que interactuó con ella.

Sobre el particular, procedimos a realizar las indagaciones correspondientes y pudimos verificar que aproximadamente a las 04:00 horas del día de asentado el Reclamo, el agente de seguridad se acerca al vehículo de la Usuaría a decirle, amablemente, que se estacione de forma correcta. Luego de mover su vehículo, la Usuaría acude a los servicios higiénicos y regresa a su vehículo, en donde permanece por aproximadamente tres (03) horas hasta que el agente de seguridad le informa que se encontraba estacionada en un área de flujo constante de vehículos, lo cual impedía el libre tránsito de los Usuarios y, por tanto, le solicitó, con cordialidad y educación, que se estacione en una de las áreas seguras designada por el Concesionario.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante mencionar que, en nuestra constante búsqueda para brindar un servicio de excelencia, el Concesionario llevó a cabo un programa de reinducción al referido agente de seguridad, a efectos de reforzar la buena atención que se brinda a los Usuarios.

Finalmente, debemos señalar que los 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.



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



**Autopista
del Norte**