

Autopista Del Norte



San Isidro, 8 de noviembre de 2023
Resol.Ger.Gen.2023-046

Señor:
Winder Palmiro Rosas Gonzales
Pasaje Buenos Amigos lote 10B – ATE – LIMA
Windergonzales26@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00082 – Peaje Km. 402+760 de fecha 29.09.2023

I. VISTOS

Con fecha 29 de setiembre de 2023, el señor Winder Palmiro Rosas Gonzales, identificado con DNI N° 43591733 (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° 00082 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Km. 402+760 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Siendo las 5:37 a.m. recibo un mal trato por parte del personal de caja, que indicándole que por favor me atienda que estoy con la hora. Se puso a fabricar conos de monedas de S/ 0.20 céntimos aduciendo que no tenía para darme vuelto. Bueno le dije que por favor se dé prisa, me entregó el vuelto (tiró) y me cerró la ventana de mala manera diciendo que si deseo me queje"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Traten de dar mejor capacitación a las cajeras porque el mal trato casi se repite en todos los peajes y por falta de tiempo nadie reclama. Cambiar al personal o sancionar para que traten mejor al usuario"

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

Av. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.
San Isidro – Lima 27 - Perú
Teléfono: +51 16254500

aunor.pe / mesadeparteshvirtual.adn@aunor.pe

Autopista Del Norte



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.

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 señala en su Reclamo que recibió un trato hostil y lento al momento de ser atendido por el personal de cobro del Concesionario (cajera). En ese sentido, solicita que se brinde mejor capacitación y que se sancione al personal por falta de respeto a los Usuarios.

Al respecto, procedimos a realizar las indagaciones pertinentes y nos informaron que el día de asentado el Reclamo, el personal, efectivamente, no contaba con suficientes monedas y billetes para dar cambio; por lo cual, tuvo que emplear mayor tiempo para preparar el vuelto que le correspondía al Usuario, indicándole que iba a realizarlo con monedas de baja denominación (céntimos), lo cual no fue bien recibido por el Usuario, quien manifestó su malestar de forma enérgica.

En cuanto al trato descortés que se señala, debemos indicar que siempre instamos a nuestros Usuarios a respetar la labor que brindan los colaboradores del Concesionario y a interactuar con ellos de forma respetuosa y alturada. Sin perjuicio de lo indicado, si el Usuario considera que recibió un trato no adecuado le presentamos las disculpas del caso y le informamos que procedimos a programar una reinducción para la

trabajadora, a fin de reforzar el trato amable y cordial que se debe brindar a los Usuarios, conforme a los estándares de serviciabilidad establecidos.

Finalmente, lamentamos la situación que tuvo que enfrentar el Usuario y 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 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.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Rafael Moya Reina
Gerente General

gzn