

Autopista Del Norte



San Isidro, 19 de enero de 2024
Resol.Ger.Gen.2024-003

Señor:
William Ivan Almendras Marcelo
Nicolás Garatea, Mz. 30, Lt. 1 – Nuevo Chimbote
Williamalmendras18@gmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00085 – Peaje Km. 402+760 de fecha 29.11.2023

I. VISTOS

Con fecha 29 de noviembre de 2023, el señor William Ivan Almendras Marcelo, identificado con DNI N° 41183068 (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° 00085 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Km. 402+760 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Yo, William Almendras Marcelo con DNI 41183068, pagando el peaje de Casma en la garita N° 08, a la Srta. Pamela Martino con 100 soles, más 3 soles para que me dé 40 soles de vuelto, pero me contesto de una manera grosera y me tiro el vidrio en real y pedí el libro de reclamaciones y no me contesto luego me dirigí a la oficina de administración"

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").

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



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 al momento de pagar la tarifa del peaje recibió un trato descortés y grosero por parte del personal del Concesionario. Asimismo, señala que ante ello solicitó el Libro de Reclamaciones, el cual le fue denegado; por lo cual, tuvo que acudir a la oficina de administración de la Unidad de Peaje.

Al respecto, procedimos a realizar las indagaciones correspondientes y pudimos verificar que el Usuario procedió a pagar la tarifa del peaje correspondiente a un vehículo de categoría P6 con un billete de S/ 100.00 y S/ 3.00 en monedas. Ante ello, nuestro personal le consultó si contaba con un billete de S/ 10.00, a fin de entregarle un billete de S/ 50.00 como vuelto.

En respuesta, el Usuario indicó de forma agresiva que no contaba con tal billete; lo cual generó disconformidad en nuestro personal, disconformidad que fue comunicada al Usuario. Asimismo, es preciso indicar que, efectivamente, nuestro personal procedió a cerrar la ventanilla de su caseta una vez que terminó de atenderlo; sin embargo, esto responde a una práctica regular destinada a evitar que el ruido de los motores de los vehículos dañe la salud auditiva de nuestro personal.

A pesar de lo anterior, este acto generó una presunta sospecha en el Usuario de maltrato; por lo cual, solicitó el Libro de Reclamaciones. Ante ello, nuestro personal le informa que dicho libro se encuentra en las oficinas administrativas de la Unidad.

Tomando en cuenta los hechos descritos, corresponde señalar que 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 anterior, si el Usuario considera que recibió un trato no adecuado, le presentamos las disculpas del caso y le informamos que procedimos a reforzar el trato amable y cordial que se debe brindar 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 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

rem