

Autopista Del Norte



San Isidro, 20 de mayo de 2024
Resol.Ger.Gen.2024-027

Señor:

Harold Quinde Cueva

Las Hortensias de California Mz. E, Lote 8 Dpto. 702

hquindec@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 00142 – Peaje Virú de fecha 26.04.2024

I. VISTOS

Con fecha 26 de abril de 2024, el señor Harold Quinde Cueva, identificado con DNI N° 42375719 (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° 00142 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"En alguno de los días de la semana 16 (del 15/04 al 19/04), he recibido un billete falso de 50 soles. Lo he detectado al momento de pagar el peaje con dicho billete. Me parece de mal gusto que nos entreguen dinero falso y que sus usuarios salgan perjudicados"

Asimismo, el Usuario solicita:

"Capacitar al personal en la identificación de los billetes y no apurar cuando las personas reciben los billetes"

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 / mesadepartsvirtual.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 recibió un billete falso de S/ 50.00 (cincuenta con 00/100 soles) entre el 15 y 19 de abril del 2024 tras realizar el pago de la tarifa del peaje. En ese sentido, solicita al Concesionario que capacite a su personal en la identificación de billetes y que este se abstenga de apresurar a los Usuarios al momento de recibir su vuelto o efectuar el pago de las tarifas.

Al respecto, procedimos a buscar los tránsitos realizados por el vehículo del Usuario de placa T5S-278 durante el periodo indicado por éste, a fin de poder verificar lo que señala el Reclamo. Como resultado, se encontró que dicho vehículo transitó en cuatro oportunidades por la Unidad de Peaje Virú; sin embargo, ni los registros fotográficos ni las grabaciones de las cámaras de seguridad al interior de las casetas permiten determinar si el Usuario, efectivamente, recibió un billete falso.

Ahora bien, es importante señalar que el Concesionario insta a los Usuarios a revisar detenidamente los billetes y monedas que reciben por concepto de vuelto (Anexo 1); a pesar de que dicha acción se encuentre bajo entera responsabilidad de ellos.

Sin perjuicio de que no se haya podido verificar los hechos señalados en el Reclamo, manifestamos nuestro compromiso de seguir capacitando a nuestro personal, a fin de prestar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios de la vía, bajo una política de mejora continua. Asimismo, manifestamos nuestro compromiso a brindar un

trato amable y la colaboración debida, en la medida de nuestras 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 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.

Finalmente, recalcar que en Autopista del Norte S.A.C. trabajamos constantemente en mejorar el servicio que ofrecemos a cada uno de nuestros usuarios, manteniendo los más altos estándares de seguridad y de atención, enfocados en brindar un servicio de alto valor añadido.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Rafael Moya Reina
Gerente General

rem

Autopista Del Norte



Anexo 1

