

San Isidro, 28 de marzo de 2025
Resol.Ger.Gen.2025-005

Señor:

José Luis Jiménez Infante

Pasaje San Martín Mz. I Lt. 10

jimenez_42880@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° 000134 – Unidad de Peaje Fortaleza de fecha 26.02.2025

I. VISTOS

Con fecha 26 de febrero del 2025, el señor José Luis Jiménez Infante, identificado con DNI N° 42880626 (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° 000134 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Al pasar el peaje se le pidió factura al Sr. encargado de la casilla Manuel Montero Hurtado, el cual me dice que, sí es factura. Al avanzar me percaté que era boleta, haciéndome regresar caminando por la pista, y todavía su atención agresiva".

Asimismo, el Usuario solicita:

"Tener una respuesta al pedido por la mala atención, corriendo el riesgo de un accidente". (sic)

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

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.

Asimismo, 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 el presente Reclamo, se visualiza que cumple con los requisitos establecidos en el artículo 37 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 9 del Reglamento Interno, a excepción de la dirección domiciliar completa. De igual forma, la materia del presente Reclamo está relacionada a la calidad y oportuna prestación de los servicios, la cual se encuentra establecida como materia reclamable en los reglamentos antes mencionados. En ese sentido, y a pesar de no contar con la dirección domiciliar completa, corresponde su admisión y pronunciamiento sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario.

El Usuario señala en su Reclamo que, al transitar la Unidad de Peaje Fortaleza y al momento de abonar el monto correspondiente por tarifa de peaje, le solicitó factura al cajero de turno, el colaborador Manuel Montero Hurtado, quien le señala que sí le emitirá factura. Al culminar de abonar, y continuar avanzando se percata que el comprobante emitido era una boleta, debiendo regresar a la unidad de peaje en mención caminando por la vía corriendo el riesgo de sufrir un accidente; por lo tanto, solicita tener una respuesta al pedido por la mala atención.

Al respecto, hemos procedido a visualizar las imágenes que nos brindan nuestros registros fílmicos correspondientes (con limitaciones de audio), advirtiendo que, inicialmente, al momento del cobro de la tarifa de peaje se le entregó al Usuario el lector de cobro electrónico (POS) para que efectúe el pago con tarjeta; sin embargo, debido a que la transacción electrónica no se pudo completar, el Usuario optó por

pagar en efectivo. Por ese motivo, al cambiar de método de pago, el cajero retrocedió la operación y ante la rapidez del proceso, emitió erróneamente una boleta en lugar de la factura solicitada.

Así pues, el Usuario al percatarse que se había emitido una boleta en lugar de una factura, y con la finalidad realizar el cambio de comprobante, retorna hacia la caseta de peaje con actitudes amenazantes y desafiantes hacia el colaborador antes mencionado, conforme observamos en nuestro registro fílmico; mientras que nuestro colaborador mantuvo una conducta pacífica y no respondió de manera confrontativa, adoptando una actitud adecuada frente a la situación. Nuestro colaborador cumplió con anular la boleta brindada y entregar la factura solicitada.

Ante lo narrado, se visualiza que el hecho generador del reclamo fue propiciado por un error humano producto del cambio de método de pago (POS a efectivo) y la rapidez del proceso de pago. Además, y ante la solicitud del Usuario, nuestro colaborador procedió a enmendar el error, emitiendo la factura solicitada y anulando la boleta emitida. De igual forma, también hemos acreditado que nuestro colaborador tuvo una actitud correcta y adecuada ante las conductas amenazantes del Usuario, no existiendo un mal trato hacia este.

Aunado a ello, el Usuario estaba debidamente informado de que debía verificar el comprobante emitido antes de retirarse de la caseta de peaje, tal como lo señalan los letreros que están ubicados en cada caseta existente en las unidades de peaje de la Red Vial N° 04. Sin perjuicio de lo mencionado hasta el momento, y con el objetivo de prevenir situaciones similares en el futuro, se realizó una reinducción al cajero Manuel Montero Hurtado, reforzando la importancia de verificar cuidadosamente los datos de pago y los documentos emitidos antes de finalizar la operación, así como mejorar la atención al cliente.

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



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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rafael Moya Reina", written over a horizontal line.

Rafael Moya Reina
Gerente General

frl