

Miraflores, Enero 15 del 2013
Resol. Ger. Gen. 003-2013

Señor
Rubén Quispe
Móvil Tours
Av. Materiales 2215
Lima



11314021746

AUTOPISTA DEL NORTE SAC
ALH (1) Folios: 2
RUBEN QUISPE - MOVIL TOURS
AV MATERIALES 2215 CS AV DUERAS LIMA

1/1

(LIMA)
D/S: / -

Asunto: Coberturas de Seguro en la Red Vial 4

I. VISTOS

Que con fecha 07 de Enero del 2013, se formuló un reclamo electrónico a través del sistema de reclamos de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"). En dicho reclamo, el señor Rubén Quispe, quien no se ha identificado con Documento de Identidad alguno, de la empresa Móvil Tours con RUC N° 20107916343 (en adelante, el "Reclamante"), solicita información relacionada con la cobertura de seguros brindada por el Concesionario en la Red Vial N° 4.

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 (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 No. 019-2011-CD/OSITRAN y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la "LPAG"), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre el reclamo de la referencia.

II. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión 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"), de fecha 18 de febrero de 2009.

De lo expuesto por el Reclamante, se puede advertir que éste no ha interpuesto un reclamo sino más bien ha efectuado una consulta al Concesionario. Esto se corrobora con el Reglamento Interno, en cuyo artículo 3° se mencionan aquellas materias sobre las cuales pueden presentarse reclamos, los mismos que deben ser atendidos según los términos, condiciones y plazos establecidos en dicho documento. Es así, que para que un Reclamo sea admitido a trámite, debe versar sobre alguna de las materias mencionadas en dicho artículo:

"a) Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los TARIFAS, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN.





CARGO

Miraflores, Enero 15 del 2013
Resol.Ger.Gen.003-2013

Señor
Rubén Quispe
Móvil Tours
Av. Materiales 2215
Lima

SUVISER SAC

RECIBIDO

Fecha: 17/01/13 Hora: 1:15pm


Firma:

Asunto: Coberturas de Seguro en la Red Vial 4

I. VISTOS

Que con fecha 07 de Enero del 2013, se formuló un reclamo electrónico a través del sistema de reclamos de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"). En dicho reclamo, el señor Rubén Quispe, quien no se ha identificado con Documento de Identidad alguno, de la empresa Móvil Tours con RUC N° 20107916343 (en adelante, el "Reclamante"), solicita información relacionada con la cobertura de seguros brindada por el Concesionario en la Red Vial N° 4.

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 (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 No. 019-2011-CD/OSITRAN y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la "LPAG"), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre el reclamo de la referencia.

II. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión 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"), de fecha 18 de febrero de 2009.

De lo expuesto por el Reclamante, se puede advertir que éste no ha interpuesto un reclamo sino más bien ha efectuado una consulta al Concesionario. Esto se corrobora con el Reglamento Interno, en cuyo artículo 3° se mencionan aquellas materias sobre las cuales pueden presentarse reclamos, los mismos que deben ser atendidos según los términos, condiciones y plazos establecidos en dicho documento. Es así, que para que un Reclamo sea admitido a trámite, debe versar sobre alguna de las materias mencionadas en dicho artículo:

"a) Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los TARIFAS, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN.

1 
FOLIOS 1-13-14021746
CARGO ADJUNTO 151-113582
JUR_A07- OLVA COURIER

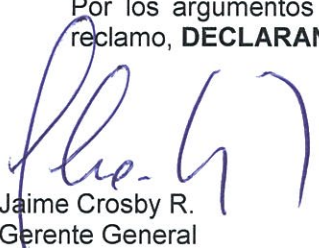
20520929658

- b) *Reclamos referidos al condicionamiento de la atención del RECLAMO (formulado por el USUARIO) al pago previo de la retribución facturada por AUNOR.*
- c) *Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de AUNOR, conforme con los parámetros establecidos en el CONTRATO DE CONCESIÓN.*
- d) *Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de AUNOR..*
- e) *Reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada por AUNOR a sus USUARIOS, respecto de las TARIFAS o Precios de los servicios brindados por AUNOR o condiciones de dichos servicios, o información defectuosa.*
- f) *Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura de transporte de uso público o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de AUNOR."*

En este caso, al tratarse de una interrogante o consulta, más allá de haberse efectuado la misma a través del libro de reclamos y sugerencias electrónico, no nos encontramos en ninguno de los supuestos establecidos en el Reglamento Interno para declarar la procedencia de un reclamo. En ese sentido, el artículo 16° del referido Reglamento Interno indica que una causal de improcedencia de reclamos es justamente "*Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre entre los supuestos contenidos en el Artículo 3° del presente Reglamento*".

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** el reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.



Jaime Crosby R.
Gerente General



Autopista
del Norte
Grupo OHL

Red Vial N° 4 Pativilca-Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	RUBEN QUISPE	Ficha Número:	
Razón Social:	MOVIL TOURS		
Doc. Identidad:	20107916343	Fecha:	
Dirección:	AVENIDA MATERIALES 2215 LIMA		
Correo Electrónico:	rquispe@moviltours.com.p e		
Reclamo o Sugerencia:			
Quisiera saber si tienen la cobertura de un seguro para quienes pagan el peaje, cual es le tramo de via coberturado por el seguro y cual es la cobertura			