



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Miraflores, Diciembre 19 del 2013
Resol. Ger.Gen. 015/2013

Señora:
Elin Nino Moreno Dolores
Jr. Lima N° 762 – 2° Piso Barranca
Lima

Asunto: **Su Reclamo Código N° WFOR201312060034**

I. VISTOS

Que con fecha 06 de diciembre de 2013, se formuló una solicitud electrónica a través del sistema de reclamos de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), con el Código N° WFOR201312060034. Así, la señora Elin Nino Moreno Dolores, en representación de la Comunidad Campesina Pararin (en adelante, el "Usuario"), solicita la reposición de letreros de la referida Comunidad Campesina.

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 la sugerencia de la referencia.

II. CONSIDERANDO

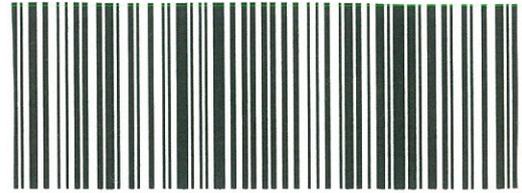
Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión de la Red Vial N° 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N en virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano (en adelante, el "Contrato de Concesión"), representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC (en adelante, el "Concedente"), de fecha 18 de febrero de 2009.

De lo expuesto por el Usuario, se puede advertir que éste no ha interpuesto un Reclamo¹ sino más bien ha efectuado una solicitud. 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:

¹ De acuerdo al Reglamento Interno, en concordancia con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN; se entiende por Reclamo "a la solicitud que presenta cualquier USUARIO para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio prestado por AUNOR derivado de la explotación de la INFRAESTRUCTURA que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN".

CARGO



1-13-15538848
OPERADORA DE CARRETERA SAC

CONTENIDO
SOBRE CON DOCUMENTO

ELIN NINO MORENO DOLORES
762 PISO 2.

BARRANCA

2F

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.

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 solicitud sobre la reposición de letreros de la Comunidad Campesina Pararin, más allá de haberse efectuado la misma a través del libro de reclamos y sugerencias electrónico, el Concesionario no se encuentra habilitado para pronunciarse sobre el particular a través de esta Resolución Gerencial, al no verificarse que la sugerencia se enmarque en alguno 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*".

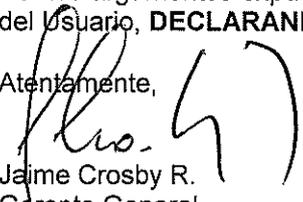
Sin perjuicio de lo antes mencionado, esta Gerencia General desea resaltar que sus esfuerzos se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los Usuarios de la vía, sino que adicionalmente a brindar la colaboración debida, y en la medida de sus posibilidades, a todo Usuario, 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 por ley y Contrato de Concesión al Concesionario.

Así las cosas, la solicitud efectuada por el Usuario no contiene mayores luces sobre los hechos que habrían motivado su requerimiento electrónico, razón por la cual no corresponde pronunciarnos por el momento sobre su pedido. Sin embargo, el Concesionario queda a disposición de la Comunidad Campesina de Pararin para cualquier coordinación y/o colaboración sobre el particular.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

Atentamente,


Jaime Crosby R.
Gerente General



INFORME DE DEVOLUCION

Señores: *Olva - Lima* Fecha: *26-12-18*
De: *Olva - BM* Remito: *171578848*

1.- El Documento no pudo ser entregado por el siguiente motivo:

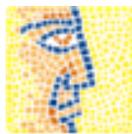
- Se Mudaron.
- Se Negaron Recibir.
- Consignado Ausente.
- Inmueble Vacio.
- No Conocen al Consignado.
- Funciona Otra Empresa.
- Faltan Datos: Nro.(), Urb.(), Mz.(), Lte.(), Calle(), Av.(), Psj.(), Etap(), Dist()
- No hubo nadie, se dejo constancia de visita.
- Desconocen el Documento.
- Dirección No Existe: Nro.(), Urb.(), Mz.(), Lte.(), Calle(), Av.(), Psj.(), Etap()
- Dejo de Trabajar Ahi.
- No se acercaron a Oficina a Recogerlo.
- Terreno sin Construir.
- A Solicitud de Oficina principal.

2.- Se procede a describir las características externas del Inmueble:

Nro de pisos: *3* Color de la Fachada: *CERAMICA*
Medidor de Luz Nro.: Detalles: *Peri*

3.- Otras Observaciones: (Fundamentar Opción marcada): *NO CONOCEN*
A DICHA PERSONA EN EL DOMICILIO

Nombres y Apellidos: *Miguel Bolivar*
DNI Nro.: *4317220* Firma: *[Signature]*
Operator - Responsable



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	ELIN NINO MORENO DOLORES	Ficha Número: WFOR201312060034
Razón Social:	COMUNIDAD CAMPESINA PARARIN	
Doc. Identidad:	20406925251	Fecha: 06/12/2013 - 14:28
Dirección:	JR. Lima N° 762 - 2º PISO - BARRANCA.	
Correo Electrónico:	comunidadpararin@hotmai l.com	
Reclamo o Sugerencia: SOLICITAMOS REPOSICIÓN DE LETREROS DE MI COMUNIDAD CAMPESINA PARARIN		