



Miraflores, Agosto 27 de 2015
Resol. Ger.Gen-020/2015

Señor:
Guiliani Pinero Claudina
claudinapinero@yahoo.fr
Presente.-

Asunto : Su Reclamo Código N°WFOR201508210015

I. VISTOS

Que con fecha 21 de agosto de 2015, 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° WFOR201508210015. Así, la Sra. Giuliani Pinero Claudina (en adelante, el "Usuario"), indica: "reclamation pour facturation abusive en classe 2 au lieu de classe 1 ave Ford Kuga, recu de paiement ci-joint. Merci de regulariser rapidement" – *Traducción: "Reclamación de facturación abusiva en la clase 2 en lugar de la clase 1 con Ford Kuga, recibo de pago adjunta. Gracias rectificar rápidamente".*

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.

Debe considerar que 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.*



- 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 el presente caso este caso, al tratarse de un reclamo sobre un supuesto cobro indebido de tarifa en la Autopista AUMAR S.A.C.E – Valencia, España; correspondiente a la camioneta de marca: Ford Kuga, el usuario solicita la regularización rápidamente, encontramos que no existe relación jurídica entre el USUARIO y la Concesionaria a la que se imputa el reclamo, no acreditándose la legitimidad para obrar por parte de la accionante.

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 este 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, y considerando que el Reclamo cuestiona la tarificación de un peaje perteneciente a una concesión y a una jurisdicción distinta a la Peruana.

Por las consideraciones antes advertidas y analizados los elementos del reclamo presentado, no pueden verificarse los supuestos previstos por el artículo 3° del referido Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, en el cual se establece taxativamente los supuestos típicos para presentar un reclamo en esta vía, y verificándose que en el presente caso además el usuario efectúa una solicitud, la misma que no puede ser calificada como reclamación, siendo el extremo señalado de carácter insubsanable y considerando de aplicación supletoria el artículo 427¹ del Código Procesal Civil

¹ "Improcedencia de la demanda

Artículo 427.- El Juez declara improcedente la demanda cuando:

1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar;
2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;
3. Advierta la caducidad del derecho;
4. No exista conexión lógica entre los hechos y el petitorio; o
5. El petitorio fuese jurídica o físicamente imposible.

Si el Juez estima que la demanda es manifiestamente improcedente, la declara así de plano expresando los fundamentos de su decisión y devolviendo los anexos. Si el defecto se refiere a alguna de las pretensiones, la declaración de improcedencia se limita a aquellas que adolezcan del defecto advertido por el Juez.



que se establece la improcedencia de los petitorios cuando el petitorio no es jurídicamente posible, esto dentro del marco que regula los derechos de reclamación de los usuarios, y siendo el presente Reclamo uno presentado sin contenido jurídico materia de pronunciamiento, debe desestimarse el mismo.

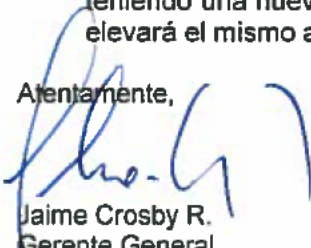
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

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.

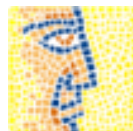
Asimismo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución, también procede recurso de apelación dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate 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.

Atentamente,


Jaime Crosby R.
Gerente General.

ays

Si la resolución que declara la improcedencia fuese apelada, el Juez pone en conocimiento del demandado el recurso interpuesto. La resolución superior que resuelva en definitiva la improcedencia, produce efectos para ambas partes."



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	GIULIANI PINERO Claudina	Ficha Número: WFOR201508210015
Razón Social:	Madame	
Doc. Identidad:	08013830010	Fecha: 21/08/2015 - 03:07
Dirección:	12 chemin du plan et de la feyta 38780 Pont-Evêque France	
Correo Electrónico:	claudinapinero@yahoo.fr	
Reclamo o Sugerencia: réclamation pourfacturation abusive en classe 2 au lieu de classe 1 avec Ford Kuga, reçu de paiement ci-joint. merci de régulariser rapidement.		



Rosmelin Perez Coba <rperez@operadora.pe>

Resolución Gerencial

1 mensaje

Rosmelin Perez Coba <rperez@operadora.pe>

1 de septiembre de 2015, 3:53 p. m.

Para: claudinapinero@yahoo.fr

Estimada Guiliani Pinero Claudina,

Por medio de la presente hacemos llegar Resolución Gerencial, correspondiente al reclamo interpuesto en nuestra página web con fecha 21 de agosto del 2015.

Solicitamos a usted nos confirme la recepción del documento por este mismo medio.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,



Rosmelin Pérez Coba

Secretaria de Gerencia

T · (43) 604000 Ext · 13000

C · 987936185

rperez@operadora.pe

 Cuidemos del medio ambiente. Por favor, no imprima este e-mail si no es necesario.



Resolución Gerencial.pdf

108K

!Buen Viaje!
Atendido por 00000
Se facturará el importe que
corresponda de acuerdo con el
reglamento de Explotación de
la autopista

CI<<FORD<<<<<<<<<KUGA<<<<<<<<2015BH6945538