



Autopista del Norte

Miraflores, 04 de octubre de 2019
Resol.Ger.Gen-2019-061

Señora:
Lucero Milagros Loyola Ponce
Callao, Lima
operacioneslima@tsn.com.pe
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WHUA201910030061 de fecha 03.10.19

I. VISTOS

Con fecha 03 de octubre del 2019, la señora Lucero Milagros Loyola Ponce, identificada con DNI N° 73635881 (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario") a través de la página web, el cual quedó asentado bajo la ficha N° WHUA201910030061 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

"Buenas tardes

Hace un momento converse con una señorita de atención de autopista del norte, le comente que tengo 4 peajes que están manchados y me podría brindar ayuda para que me pueda enviar el número de facturas de los peajes adjuntos.

Gracias

Agradecería su respuesta"

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

Av. 28 de Julio 150 Piso 4
Miraflores - Lima 18 - Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe



Autopista del Norte

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.

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 ingresado 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 a 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. De otro lado, se observa de la revisión de la ficha N° WHUA201910030061, que lo descrito por el Usuario corresponde a una solicitud y no a un reclamo propiamente dicho, cuyo requerimiento es el detalle de ciertos comprobantes de pago emitidos el día 25 de setiembre de 2019 por AUNOR. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario no corresponde a ninguna de las materias listadas en el artículo 3 del Reglamento Interno ni en el artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tales motivos, el Reclamo devendría en IMPROCEDENTE. Pese a ello, y sin dejar de lado la improcedencia del Reclamo, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos en el Reclamo a fin de dar certidumbre y un servicio de calidad al Usuario.

Al respecto, el Usuario solicita apoyo con la identificación de comprobantes de pago dañados (manchados) y solicita el envío de los números de identificación de dichos documentos. Ante ello, con los datos brindados por el Usuario en el Reclamo y en el documento adjunto al Reclamo, se procedió a la búsqueda e identificación de los comprobantes de pago materia de consulta. Luego de una búsqueda exitosa, hemos logrado identificar los siguientes comprobantes de pago:

- F041-02338268



Autopista del Norte

- F052-01166010
- F071-00844727
- F061-00541615

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 al Concesionario por ley y por el Contrato de Concesión.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** 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.

Atentamente,

Víctor Tirado Ch.
Gerente General

vts

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	Lucero Milagros Loyola Ponce	Ficha Número:
Razón Social:	20439208474	WHUA201910030061
Doc. Identidad:	73635881	Fecha:
Dirección:	callao	03/10/2019 - 12:15
Correo Electrónico:	operacioneslima@tsn.com.pe	
Reclamo o Sugerencia:		
Buenas tardes Hace un momento converse con una señorita de atención de autopista del norte,le comente que tengo 4 peajes que están manchados y me podría brindar ayuda para que me pueda enviar el numero de facturas de los peajes adjuntos . Gracias Agradecería su respuesta		