



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	César Desposorio Quiñones	Ficha Número:
Razón Social:	Radio Stelar	WOTR201409020006
Doc. Identidad:	18082216	Fecha:
Dirección:	Psje. Choloque N° 129 - Virú	02/09/2014 - 17:18
Correo Electrónico:	radiostelarperu@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
Situación del Puente altura del Río Virú, altura del Km. 514		



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, Setiembre 17 de 2014
Resol. Ger.Gen.- 0021/2014

Elvira García
22-09-14
ELVIRA GARCÍA
QUINTANA.
LOWTORA.

Señores:
Radio Stelar – Virú
Pasaje Choloque N°129 – Virú
Presente.-

Atte : Sr. César Antonio Desposorio Quiñones

Asunto: Su Reclamo Código N°WOTR201409020006

I. VISTOS

Que con fecha 02 de setiembre de 2014, se formuló un reclamo electrónico a través de la página web de Autopista del Norte S.A.C.- www.ohlconcesiones.com.pe (en adelante, el "Concesionario"), signado con el N° de Ficha WOTR201409020006. En dicho reclamo, el señor César Antonio Desposorio Quiñones, identificado con Documento de Identidad N° 18082216 (en adelante, el "Reclamante"), y en representación de Radio Stelar, solicita información referente a la situación del Puente altura del Río Virú, altura del km.514.

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 (en adelante, el "Reglamento de 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 consulta 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 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 las 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 interrogante o consulta, 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 consulta se enmarque en ninguno de los supuestos establecidos en el Reglamento Interno para declararse 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”.

Así también, le comunicamos que el puente Virú, así como todos los puentes que se encuentran dentro de la Red Vial 4, aún se encuentra bajo la responsabilidad del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, lo cuales aún no han sido entregados al Concesionario; motivo adicional por la que no se puede brindar información con la que se no cuenta. Teniendo en consideración que cualquier reclamación al respecto deberá ser dirigida al responsable de dicha infraestructura, esto es el MTC.



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,

Jaime Crosby Robinson
Gerente General