



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL



CARGO

Miraflores, Enero 20 de 2015
Resol. Ger.Gen-002/2015

Señor:

Restaurante Refrigerios Wendys

Mza. U Lote. 4 Bellamar, Nuevo Chimbote, Ancash

Presente.-

Atte: Sr. Jhon Landerson Laveriano López

Asunto: Su Reclamo Código N°WOTR201501140002

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO
REDACTADO EN ESTA NOTARIA

Carta Notarial N° 182-15

Fecha 26 ENE. 2015

I. VISTOS

Que con fecha 14 de enero 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° WFOR201501140002. Así, el señor Jhon Landerson Laveriano, como representante del Restaurante Refrigerios Wendys (en adelante, el "Usuario"), solicita saber el estado de su factura por el servicio de alimentación al personal del 01 al 16 de diciembre.

De conformidad con la Cláusula 8.8 del Contrato de Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial 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

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".

49333941

El notario no asume responsabilidad sobre
el contenido de la carta, ni de la firma,
identidad, capacidad o representación del
remite, de conformidad con el artículo
102 del Decreto Legislativo del Notariado.



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 este caso, al tratarse de una solicitud sobre el estado de una factura por el servicio de alimentación al personal desde el 01 al 16 de diciembre, 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. Es más como puede apreciarse del tenor de la solicitud efectuada, esta no se realiza en calidad de usuario de la vía sino, aduciendo ser proveedor, calidad distinta a la regulada para la atención de reclamos vinculados al servicio prestado por el Concesionario

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.

El notario no asume responsabilidad sobre el contenido de la carta, ni de la firma, identidad, capacidad o representación del remitente, de conformidad con el artículo 107° del Decreto Legislativo del Notariado.



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

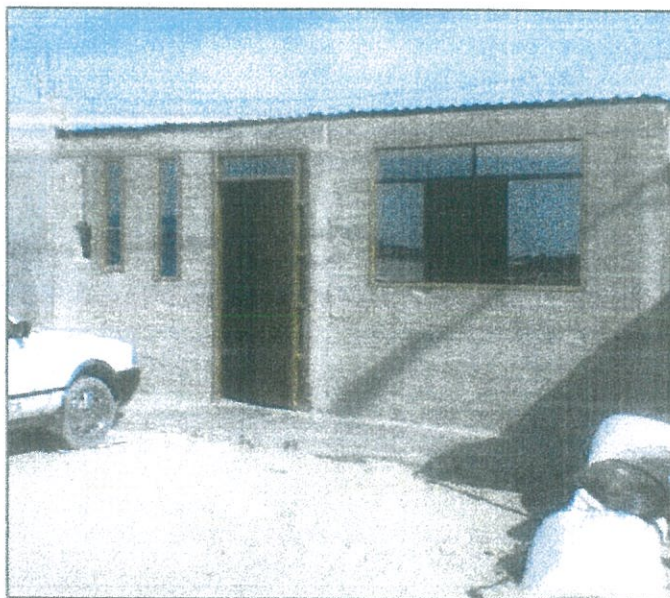
Asimismo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución, también procede recurso de apelación dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate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



CERTIFICO: QUE EL EJEMPLAR ORIGINAL DE LA PRESENTE CARTA NOTARIAL Y ANEXOS, HAN SIDO DILIGENCIADOS EN LA DIRECCIÓN INDICADA, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 100° DEL DECRETO LEGISLATIVO DEL NOTARIADO N° 1049, A LAS 16:05 HORAS DEL DÍA 26/01/2015, SIENDO RECIBIDO POR UNA PERSONA DE SEXO MASCULINO, QUIEN MANIFESTÓ LLAMARSE JHON LANDERSON LAVERIANO LOPEZ, CON DNI N° 44333941 MANIFESTANDO SER EL DESTINATARIO, EL MISMO QUE AL ENTERARSE DE SU CONTENIDO FIRMO EL PRESENTE CARGO COMO CONSTANCIA DE RECEPCIÓN. NOTA: SE DEJA CONSTANCIA QUE NO SE PUDO ENCONTRAR SUMINISTRO ELÉCTRICO A LA VISTA; LAS CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE SON TAL COMO SE APRECIA EN LA SIGUIENTE TOMA FOTOGRÁFICA: ==



NUEVO CHIMBOTE, 26 DE ENERO DEL 2015. KRP =====

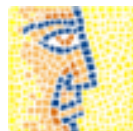


NOTARÍA
TREBEJO



Froilan Trebejo Peña
Abogado - Notario
Nuevo Chimbote





LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	jjhon landerson laveriano lopez	Ficha Número: WOTR201501140002
Razón Social:	restaurante refrigerios wendys	
Doc. Identidad:	10443339413	Fecha: 14/01/2015 - 16:44
Dirección:	mza U lte -4 bellamar	
Correo Electrónico:	chefronald_delama@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia: BUENAS TRADES DISCULPEN LAS MOLESTIAS EL MOTIVO DE LA PRESETE ES SABER EL ESTADO DE MI FACTURA QUE ME A DEUDAN DEL 01 D Y DICIEMBRE AL 16 DE DICIEMBRE DEL 20014 . POR ALIMENTACION DE SU PERSONAL		