



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Miraflores, 30 Diciembre de 2015
Resol. Ger.Gen.0027-2015

Señor:
César Alfonso Morí Vásquez
José Olaya N°1834 – Chimbote
Presente.-

Asunto: Su Reclamo Código N°WOTR2015012060002

I. VISTOS

Que con fecha 06 de diciembre 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° WFOR2015012060002. Así, el señor César Alfonso Morí Vásquez, (en adelante, el "Usuario"), indica: ***"Chimbote – Trujillo en dicho tramo existen varias tranqueras por los trabajos, señoritas vigías no cumplen con su labor por esta full celular en la mano exponiéndonos a cualquier accidente. Debe ser tolerancia cero"***.

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:

- 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 tolerancia cero que se debe tener con las señoritas (vigías), encargadas de la vigilancia en el tramo de construcción, 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.

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".



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.

Ante ello debemos manifestarle que preocupados por la calidad y seguridad de todos los usuarios que transitan por la vía, estamos coordinando con la empresa constructora para que comunique a sus colaboradoras (vigías) la importancia de su trabajo y el riesgo que puede ocasionar el descuido de ello.

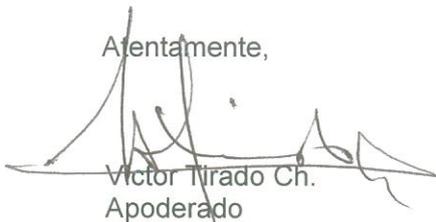
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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,



Victor Tirado Ch.
Apoderado



Ricardo Vega LI.
Apoderado

ays

Respuesta a Reclamo N° WOTR201512060002

Rosmelin Perez Coba

lun 04/01/2016 12:01 p.m.

Para: Rosmelin Perez Coba <rperez@operadora.pe>;

 1 archivo adjunto (946 KB)

DOC028.PDF;

Estimado Sr. César Mori Vasquez,

En visto que no hemos dado con la dirección indicada en el reclamo es que hacemos llegar por este medio la respuesta al reclamo interpuesto en la Página Web de la empresa Autopista del Norte S.A.C.

Por favor dar conformidad de la recepción de dicho documento .

Atentamente,

De: Rosmelin Perez Coba

Enviado: jueves, 31 de diciembre de 2015 12:56 p.m.

Para: vikingo_01@hotmail.com

Asunto: Respuesta a Reclamo N° WOTR201512060002

Estimado Sr. César Mori Vasquez,

El presente es para solicitarle nos pueda confirmar la dirección a donde debemos dejar la respuesta a su reclamo, ya que no hemos podido dar con la dirección que indica en el reclamo (José Olaya N°1834 - Chimbote).

A la espera de sus comentarios.

Saludos.



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	CÉSAR ALFONSO MORI VASQUEZ	Ficha Número:
Razón Social:	Independiente	
Doc. Identidad:	33429742	Fecha:
Dirección:	Jose playa 1834 chimbote	
Correo Electrónico:	vikingo_01@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>Chimbote Trujillo en dicho tramo existen varias tranqueras por los trabajos SEÑORITAS vijias no cumplen con su labor por estar full celular en la mano exponiéndolos a cualquier accidente, debe se tolerancia cero.</p>		