



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

C-269-31683

CARGO

Miraflores, 25 de abril de 2016
Resol.Ger.Gen-2016-013

RECIBIDO	
NOMBRES Y APELLIDOS: _____	
N° DOC. IDENTIDAD: _____	
PARENTESCO: _____	
FECHA: ____/____/____	
FIRMA: _____	

Señor:

TRANSLAR CARGO S.R.L.

P.J. Godofredo García N° 393 Urb. Los Granados – Trujillo – La Libertad
Presente.-

Atte: Sra. Sanchez Florian Mily.

Asunto: Su Reclamo Código N°WOTR201604060009

I. VISTOS

Que con fecha 06 de abril de 2016, 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° WOTR201604060009. Así, la señora Sanchez Florian Mily, como representante de la empresa Translar Cargo S.R.L. (en adelante, el "Usuario"), indica: **"El papel y la tinta que utilizan para la emisión de sus tickets se borra con facilidad, obligándonos a sacar muchas copias, por la manipulación, no se puede visualizar los datos, en consecuencia nos originan pérdida de tiempo y dinero, porque muchos de estos tickets son desechados"**.

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 el reclamo de la referencia.

II. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión de la Red Vial 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.

AUTOPISTA DEL NORTE SAC
Av. 28 de Julio N°150 Piso 4 Ofic. 401 Miraflores – Lima 18 – Perú
Teléfono: (511) 625-4500 Fax: (511) 620-6226
Inscrita en la Partida No. 12237955 de la Oficina Registral de Lima

Manuela Suarez Gaytan
27-04-16

42146530



De lo expuesto por el Usuario, se puede advertir que éste ha interpuesto un Reclamo¹. 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."*

Por lo expuesto líneas arriba, solicitamos al reclamante con Carta AN-GG-C-16-233 nos haga llegar dentro de las 48 horas de recibido el documento, copia simple del documento que lo acredite como representante legal o acredite la representatividad ante la empresa TRANSLAR CARGO S.R.L.

Ahora bien es preciso indicar que el documento Carta AN-GG-C-16-233, fue recibido por la Sra. Carol Sanchez Domínguez identificada con DNI No.18073432 el día 14.04.2016 en P.J. Godofredo García N°393 Urb. Los Granados – Trujillo – La Libertad

En ese sentido, el artículo 9° del referido Reglamento Interno indica los requisitos para interponer reclamos, señalando expresamente para el caso de personas jurídicas o entidades, que debía precisarse los datos del representante legal o apoderado, situación

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".



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

que es subsanable por el plazo de dos días, situación que se cumple con el requerimiento efectuado mediante la Carta AN-GG-C-16-233.

Se ha podido verificar que a pesar del plazo otorgado el reclamante no ha subsanado el extremo observado, por lo que no se ha podido acreditar la existencia de interés legítimo regulada por el artículo 16 del Reglamento Interno, por lo que esta gerencia deberá pronunciarse sobre la falta de una de las condiciones para el ejercicio del derecho de acción administrativa que devenga en un procedimiento de dicha naturaleza.

En ese sentido, no habiéndose completado los requisitos que determinen la admisibilidad del recurso, y no habiéndose saneado la relación jurídico procedimental, a pesar del plazo otorgado, el mismo deberá ser declarado IMPROCEDENTE en tanto por aplicación supletoria del artículo Código Procesal Civil, la falta de legitimidad para obrar es un supuesto para dicha declaración.

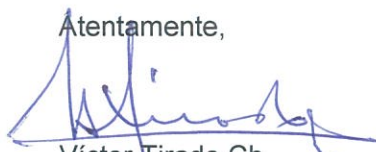
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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,



Víctor Tirado Ch.
Apoderado



Claudio Padilla
Apoderado



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, 12 de abril de 2016
AN-GG-C-16-233

Señores:

Sanchez Florian Mily

P.J. Godofredo García N°393 Urb. Los Granados – Trujillo – La Libertad.

Presente.-

Ref. : Reclamo en la página web de Autopista del Norte S.A.C (Concesionario), asignado con el N° de Ficha WOTR201604060009.

De nuestra consideración:

Para comunicarle que con fecha 06 de abril de 2016, se formuló un reclamo en la página web de Autopista del Norte S.A.C (Concesionario), asignado con el N° de Ficha WOTR201604060009. El motivo de dicho reclamo indica el usuario es: **"El papel y la tinta que utilizan para la emisión de sus tickets se borra con facilidad, obligándonos a sacar muchas copias, por la manipulación, no se puede visualizar los datos, en consecuencia nos originan pérdida de tiempo y dinero, porque muchos de estos tickets son desechados"**.

Indicamos que 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 (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 el reclamo de la referencia.

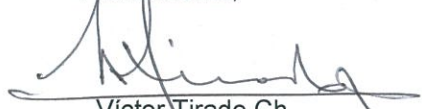
Por lo expuesto líneas arriba, solicitamos a usted haga llegar a la brevedad los requisitos necesarios para poder darle respuesta a su reclamo:

- a) Copia simple del documento que lo acredite como representante legal o acredite la representatividad de la empresa TRANSLAR CARGO S.R.L.

Dicha información la deberá presentar dentro de las 48 horas de haber recibido esta carta, en nuestras oficinas ubicadas en Av. 28 de Julio N°150, Piso 4 – Miraflores – Lima.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

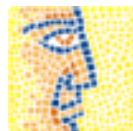

Víctor Tirado Ch.
Apoderado


Claudio Padilla G.
Apoderado

ays

AUTOPISTA DEL NORTE SAC
Av. 28 de Julio N°150 Piso 4 Ofic. 401 Miraflores – Lima 18 – Perú
Teléfono: (511) 625-4500 Fax: (511) 620-6226
Inscrita en la Partida No. 12237955 de la Oficina Registral de Lima


18073432
T-14-04-16



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	SANCHEZ FLORIAN MILY	Ficha Número:
Razón Social:	TRANSLAR CARGO SRL	WOTR201604060009
Doc. Identidad:	20440000917	Fecha:
Dirección:	GODOFREDO GARCIA 393	06/04/2016 - 10:57
Correo Electrónico:	translarcargo@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
EL PAPEL Y LA TINTA QUE UTILIZAN PARA LA EMISION DE SUS TICKETS SE BORRA CON FACILIDAD, OBLIGANDONOS A SACAR MUCHAS COPIAS, POR LA MANIPULACION, NO SE PUEDE VISUALIZAR LOS DATOS, EN CONSECUENCIA NOS ORIGINAN PERDIDA DE TIEMPO Y DINERO, PORQUE MUCHOS DE ESTOS TICKTS SON DESHECHADOS		