



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Grecia Quiroz

franco

Sobrina

70102439

15-12-16

Miraflores, 13 de diciembre de 2016
Resol. Ger. Gen-2016-048

Señor:

Luis Quiroz Franco

Calle Mariscal Luzuriaga N°193 - Casma.

Luis.quiroz@gmail.com

Presente.-

Asunto: **Su Reclamo Código N°WOTR201611260087**

I. VISTOS

Que con fecha 26 de noviembre 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° WOTR201611260087. Así el Sr. Luis Quiroz Franco, identificado con documento de identidad N°405618978 (En adelante, el "Usuario"), indica: **"Señores, en el óvalo de tortugas han ocurrido más de 10 accidentes de tránsito, cuantos más tienen que pasar para que se les ocurra cambiar de Diseño geométrico. Las autopistas de primera categoría deben tener cruces a desnivel."**

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 el reclamo 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 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,

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"



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, se trata de un comentario sobre la necesidad del cambio del diseño geométrico del Ovalo de Tortugas, el mismo que de acuerdo al Reclamante, debería sustituirse por cruces a desnivel; más allá de haberse efectuado el mismo a través del libro de reclamos y sugerencias, el Concesionario no se encuentra habilitado para pronunciarse sobre el particular a través de esta vía, al no verificarse que el comentario se enmarque en alguno de los supuestos establecidos en el Reglamento Interno para declarar 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”.

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

vinculado a cualquier servicio prestado por AUNOR derivado de la explotación de la INFRAESTRUCTURA que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN”.



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, es importante indicar que los Óvalos construidos, son parte de las obras de las obras viales nuevas contempladas en las bases del Concurso de la Red Vial N° 4; en ese sentido debe precisarse que dichas construcciones cuentan con aprobación del Estudio Definitivo de Ingeniería (EDI) de los Óvalos del Tramo 1: Morin, Dv. Chavimochic y Dv. Guadalupito y Tramo 2: Samanco, Huambacho y Tortugas de la Red Vial N°4: Pativilca – Santa – Trujillo y Salaverry – Empalme R01N, aprobado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) con Resolución Directoral N°854-2014-MTC/20 de fecha 03 de Setiembre del 2014.

Por las consideraciones antes advertidas y analizados los elementos del reclamo presentado, no pueden verificarse los supuestos previstos por el artículo 3° del referido Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, en el cual se establece taxativamente los supuestos típicos para presentar un reclamo en esta vía; y en concordancia con lo previsto por 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”, siendo el extremo señalado de carácter insubsanable y considerando de aplicación supletoria el artículo 4272 del Código Procesal Civil que se establece la improcedencia de los petitorios cuando el demandante carezca de interés para obrar, esto dentro del marco que regula los derechos de reclamación de los usuarios, y siendo el presente Reclamo uno presentado sin contenido jurídico materia de pronunciamiento, debe desestimarse el mismo.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** el reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

² *Improcedencia de la demanda

Artículo 427.- El Juez declara improcedente la demanda cuando:

1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar;
2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;
3. Advierta la caducidad del derecho;
4. No exista conexión lógica entre los hechos y el petitorio; o
5. El petitorio fuese jurídica o físicamente imposible.

Si el Juez estima que la demanda es manifiestamente improcedente, la declara así de plano expresando los fundamentos de su decisión y devolviendo los anexos. Si el defecto se refiere a alguna de las pretensiones, la declaración de improcedencia se limita a aquellas que adolezcan del defecto advertido por el Juez.

Si la resolución que declara la improcedencia fuese apelada, el Juez pone en conocimiento del demandado el recurso interpuesto. La resolución superior que resuelva en definitiva la improcedencia, produce efectos para ambas partes."

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. 12267955 de la Oficina Registral de Lima



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

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.

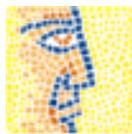
Atentamente,



Victor Tirado Ch.
Gerente General.



Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas.



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Luis Quiroz Franco	Ficha Número: WOTR201611260087
Razón Social:	Luis Quiroz franco	
Doc. Identidad:	405618978	Fecha: 26/11/2016 - 10:22
Dirección:	Calle Mariscal luzuriaga 193 Casma	
Correo Electrónico:	luisg.quirozf@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia: Señores, en el óvalo de tortugas han ocurrido más de 10 accidentes de tránsito, cuantos más tienen que pasar para que se les ocurra cambiar de Diseño geométrico. Las autopistas de primera categoría deben tener cruces a desnivel.		