



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Miraflores, 25 de abril de 2017
Resol.Ger.Gen-2017-022

CARGO

Señores:

KAAR INVERSIONES EIRL

Jr. Unión N°579 – Ancash – Carhuaz – Carhuaz
Ref. A 1 cuadra antes del Colegio María Auxiliadora)
Presente.-

Atención: Sr. Aquino Romero Karlo Augusto
Gerente General

RECIBIDO	
NOMBRES Y APELLIDOS:	Lucio AQUIÑO Caballero
N° DOC. IDENTIDAD:	32021384
PARENTESCO:	
FECHA:	28/04/2017
FIRMA:	

Asunto: Su Reclamo Código N°WOTR201704130015

I. VISTOS

Que con fecha 13 de abril de 2017, 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° WOTR201704130015. Así, el señor Aquino Romero Karlo Augusto RUC No. 20407888244 (en adelante, el “Usuario”), indica:

“Somos PRODUCTORES de cal de la ciudad de Huaraz Entendemos que usan hidróxido de calcio en la construcción del tramo Pativilca-Trujillo, si tuvieron requerimiento de este insumo, por favor bríndennos un número telefónico al que podamos contactar.”.

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 ofrecido su servicio de hidróxido de calcio, además solicita un número de teléfono de para poder contactarse y ofrecer sus materiales.

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-AUTOPISTA DEL NORTE SAC



11739692112

Cargo Adjunto - Nacional
Olva Courier 2017
Nuevo Chimbote

Folio
Coord



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 propuesta de servicios no solicitada por nuestra empresa, 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.

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”.

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 verificándose que en el presente caso además el usuario efectúa una solicitud, la misma que no puede ser calificada como reclamación, siendo el extremo señalado de carácter insubsanable y considerando de aplicación supletoria el artículo 427² del Código Procesal Civil que se

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”.

² “Improcedencia de la demanda

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

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



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 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.
Gerente General



Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas

cua

-
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



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Karlo Aquino	Ficha Número:
Razón Social:	KAAR Inversiones EIRL	WOTR201704130015
Doc. Identidad:	20407888244	Fecha:
Dirección:	Jr. Union Carhuaz	13/04/2017 - 19:01
Correo Electrónico:	kaquino@kaarinversiones.com	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>Somos PRODUCTORES de cal de la ciudad de Huaraz. Entendemos que usan hidroxido de calcio en la construccion del tramo Pativilca-Trujillo, si tuvieran requerimiento de este insumo, por favor brindennos un numero telefonico al que podamos contactar.</p> <p>Karlo Aquino R. Gerente General Cel. 943770769</p>		