Autopista del Norte

Miraflores, 11 de marzo de 2019
Resol.Ger.Gen.2019-012

Señor:
Pedro Manuel Jiménez Mendoza
Urb. La Cruceta, Block 48, Dpto. 302, Surco, Lima
pmanueljmnzmndz@gmail.com
Presente.-

Asunto : Reclamo N° WOTR201902250002 de fecha 25.02.19

I. VISTOS

Con fecha 25 de febrero del 2019, el señor Pedro Manuel Jiménez Mendoza, identificado con DNI N° 45485143 (en adelante el "Usuario"), interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario") a través de la página web, el cual quedó asentado bajo la ficha N° WOTR201902250002 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

> ***"Colocando "Pedro Manuel Jiménez Mendoza" en google, observo que se publica el archivo "Reclamo_000046_PEAJE_FORTALEZA" con mis datos personales; por lo que solicito sean RETIRADOS y no se permita el acceso de público general a los mismos, porque pone en riesgo mi seguridad y la de mi familia."***

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, de fecha 18 de febrero de 2009 y sus modificaciones (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 N° 019-2011-CD/OSITRAN (en adelante, el "Reglamento de OSITRAN") y el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la "LPAG"), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre el Reclamo del Usuario.

II. CONSIDERANDOS

El Concesionario tiene a su cargo la Concesión de los Tramos Viales 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,

Av. 28 de Julio 150 Piso 4
Miraflores - Lima 18 – Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Autopista del Norte

representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC (en adelante, el "Concedente").

Conforme a la cláusula 6.7 del Contrato de Concesión, a partir de la Fecha de Inicio de Explotación (conforme este término se encuentra definido en el Contrato de Concesión), el Concesionario tiene la obligación de abrir un libro de reclamos y sugerencias, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de OSITRAN. Adicionalmente, en la cláusula 8.7 del Contrato de Concesión se establece que el referido libro de reclamos y sugerencias deberá ser abierto por el Concesionario en cada unidad de peaje, con la finalidad que los usuarios de los tramos de la Concesión registren en él sus reclamos y el Concesionario dé trámite a todos ellos conforme al Reglamento de OSITRAN.

Conforme al artículo 12 del Reglamento de OSITRAN, el Concesionario debe contar con su propio reglamento de atención de reclamos, el cual no debe contradecir las disposiciones del Reglamento de OSITRAN, pudiendo inclusive establecer derechos y garantías mayores a favor de los usuarios. En atención a ello, el Concesionario cuenta con el Reglamento Interno.

En el artículo 33 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 3 del Reglamento Interno se establecen las materias sobre las cuales los usuarios pueden presentar reclamos al Concesionario. Por lo tanto, debe determinarse, en primer lugar, si el Reclamo presentado por el Usuario corresponde a una de las materias listadas en los artículos antes señalados.

Al respecto, se advierte de la revisión de la ficha N° WOTR201902250002 que el Usuario manifiesta su disconformidad con el carácter público de sus datos personales en el Registro de Reclamos en-línea de AUNOR y solicita sean retirados. Específicamente, el Usuario se está refiriendo a sus datos personales en el archivo "Reclamo_000046_PEAJE_FORTALEZA", los cuales aparecen en el reclamo y resolución al mismo que emitió el Concesionario a fines del año 2017.

En relación al análisis de procedencia del Reclamo, debemos señalar que los hechos descritos por el Usuario en su Reclamo y su solicitud no corresponden a las materias de reclamos listadas taxativamente en el Reglamento de OSITRAN y el Reglamento Interno, y que deben ser resueltas obligatoriamente por el Concesionario; por lo tanto **el Reclamo deviene en improcedente**.

Sin perjuicio del análisis del Reclamo y el sentido de la resolución bajo el marco contractual y legal sobre Atención de Reclamos de Usuarios, procederemos a pronunciarnos sobre la materia de fondo presentada por el Usuario y a dar respuesta a su solicitud de cancelación de datos personales.

Conforme el artículo 28° del Reglamento Interno y al artículo 14° del Reglamento de OSITRAN, el Concesionario se encuentra obligado a llevar un registro físico de reclamos por cada unidad de peaje y uno en-línea consolidado y actualizado en su página web

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Autopista del Norte

(https://www.aunor.pe/atencion-de-reclamos), teniendo ambos registros la condición de carácter público. En referencia a lo anterior, reproducimos la parte pertinente el artículo 14° del Reglamento de OSITRAN que señala dicha obligación para AUNOR:

> *"**Artículo 14.- Registro de Reclamos y Controversias***
> *OSITRAN o la Entidad Prestadora, según corresponda, contará con un registro físico de reclamos y controversias por sede o establecimiento y uno en-línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros tendrán **carácter público.** [...]"* (resaltados añadidos)

Asimismo, la norma antes citada también dispone que el Concesionario debe publicar en su página web todo acto administrativo (Resolución de Gerencia) que resuelva reclamos. A continuación, transcribimos la parte pertinente del artículo 14 del Reglamento de OSITRAN:

> *"**Artículo 14.- Registro de Reclamos y Controversias***
> *(...)*
> *Sin perjuicio de estas prescripciones, toda Entidad Prestador está obligada a publicar en su página web, dentro del mes siguiente de haberse adoptado, todo acto administrativo que resuelva reclamos.*
>
> *El incumplimiento de estas obligaciones será sancionado de conformidad con el RIS."*

En cumplimiento del marco legal y contractual mencionado en los párrafos precedentes, el Concesionario ha publicado válidamente en su página web el reclamo original presentado por el Usuario el 28 de noviembre de 2017, bajo la Ficha N° 000046 del Libro de Reclamos y Sugerencias de la Estación de Peaje Fortaleza; así como la Resol.Ger.Gen-2017-050 de fecha 07 de diciembre de 2017. El incumplimiento en la publicación de dichos documentos, como señalan las normas aplicables, implicaría un incumplimiento de AUNOR pasible de multa por la autoridad competente (OSITRAN).

No obstante, ante la solicitud del Usuario de retirar sus datos personales del Registro de Reclamos en-línea de AUNOR, procederemos a suprimir de dichos documentos los siguientes datos personales del Usuario: (i) documento de identidad, (ii) dirección, (iii) correo electrónico, (iv) teléfono, (v) firma y (vi) número de placa vehicular; a efectos de dar una solución satisfactoria al Usuario. Los datos personales antes mencionados también ser suprimidos en el Reclamo y la presente resolución para efectos del cumplimiento de la obligación del Concesionario de publicar en su página web dichos actos.

Finalmente, debemos resaltar que los esfuerzos de esta Gerencia se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios de la vía, bajo una política de mejora continua; sino también a brindar un trato amable y la colaboración debida, y en la medida de sus posibilidades, a todo usuario, entidad estatal y/o en general terceros dentro

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

del ámbito de influencia de la Red Vial N° 4, en el marco de las competencias asignadas al Concesionario por ley y por el Contrato de Concesión.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** el Reclamo, **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

Vts/ech

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Autopista del Norte
Grupo OHL

Red Vial N° 4 Pativilca-Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	PEDRO MANUEL JIMENEZ MENDOZA	Ficha Número: WOTR201902250002
Razón Social:	10454851434	
Doc. Identidad:	45485143	Fecha: 25/02/2019 - 10:55
Dirección:	URB. LA CRUCETA BLOCK 48 DPTO 302 - surco	
Correo Electrónico:	PMANUELJMNZMNDZ@GMAIL.COM	

Reclamo o Sugerencia:

Colocando "Pedro Manuel Jimenez Mendoza" en google, observo que se publica el archivo "Reclamo_000046_PEAJE_FORTALEZA" con mis datos personales; por lo que solicito sean RETIRADOS y no se permita el acceso de publico general a los mismos, porque pone en riesgo mi seguridad y la de mi familia.