



# Autopista del Norte

Miraflores, 15 de mayo de 2019  
Resol.Ger.Gen-2019-027

Señor:  
**Marcos Pinto García**  
Casma, Ancash  
[marcos.pintogil@gmail.com](mailto:marcos.pintogil@gmail.com)  
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WOTR201905130010 de fecha 13.05.19.

## I. VISTOS

Con fecha 13 de mayo del 2019, el señor Marcos Pinto García, identificado con DNI N° 32101739 (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° WOTR201905130010 (en adelante, el "Reclamo").

En el Reclamo usted detalla lo siguiente:

***"Buenos tarde quiero respuesta sobre el reclamo del terreno de emiliano pinto garcia ubicado en casma gracias."***

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

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

[aunor.pe](http://aunor.pe)



## Autopista del Norte

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.

Como primer paso, el Concesionario debe verificar que el Reclamo presentado por el Usuario reúna todos los requisitos de admisibilidad establecidos en el artículo 9 del Reglamento Interno y el artículo 37 del Reglamento de OSITRAN.

De la revisión ficha N° WOTR201905130010, se advierte que el Usuario hace referencia a la resolución de un reclamo anterior; sin embargo, no se brinda mayor detalle, como el número del reclamo, la fecha, materia y otros datos relevantes. En consecuencia, su Reclamo adolece de defectos subsanables, puesto que no se ha cumplido con indicar los fundamentos de hecho necesarios para que la Concesionaria pueda analizar el Reclamo presentado por el Usuario, conforme lo establece el literal f) del artículo 9 del Reglamento Interno, así como el literal f) del artículo 37.2 del Reglamento de OSITRAN.

Por otro lado, el Usuario no señala una dirección válida para cursar las notificaciones, tal como se estipula en los literales b) y d) del artículo 9 del Reglamento Interno, así como en los literales b) y d) del artículo 37.2 del Reglamento de OSITRAN.

La información requerida deberá ser presentada al Concesionario en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de haber recibido la presente resolución, mediante carta dirigida al Gerente General de AUNOR, y a la siguiente dirección: Av. 28 de Julio N° 150, piso 4, Miraflores – Lima. La falta de subsanación de la omisión antes mencionada conllevará a que el Reclamo se tenga como no presentado.

Finalmente, le recordamos que conforme a las disposiciones del artículo 3 del Reglamento Interno así como el artículo 33 del Reglamento de OSITRAN, las únicas materias que pueden ser objeto de reclamo a través de esta vía son las siguientes:

- a) Reclamos relacionados con la facturación y cobro de las 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;



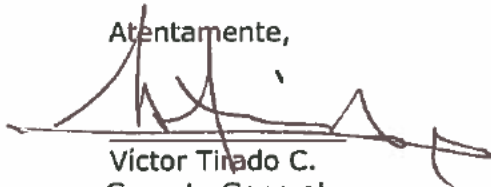
# Autopista del Norte

- 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 AUNOR, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de AUNOR;
- e) Reclamos relacionados con defectos de 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.

### III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INADMISIBLE** el Reclamo; debiendo el Usuario subsanar el defecto advertido por el Concesionario en el plazo de dos (2) días hábiles de notificada esta Resolución de Gerencia; bajo apercibimiento de dar por no presentado el Reclamo, conforme a lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento Interno y el artículo 38 del Reglamento de OSITRAN.

Atentamente,



Víctor Tinado C.  
Gerente General

vts

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Marcos pinto garcia	Ficha Número:
Razón Social:	Emiliano pinto garcia	WOTR201905130010
Doc. Identidad:	32101739	Fecha:
Dirección:	Casma ancash	13/05/2019 - 14:06
Correo Electrónico:	marcos.pintogil@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
Buenos tarde quiero respuesta sobre el reclamo del terreno de emiliano pinto garcia ubicado en casma gracias.		