

Miraflores, 11 de julio de 2019
Resol. Ger. Gen-2019-031

nombre y apellido: MEDAL SALDANA GARCIA.
DNI: 74739254
FECHA: 72-07-79
Firma: Medal

(EMPLEADA)
CASA

Señora
Mary Isabel Pérez de Lama
Calle Ricardo Aranda 107, Surco, Lima - Of. 10A.
maryperezdelama@gmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WOTR201906210014 de fecha 21.06.19

I. VISTOS

Con fecha 21 de junio del 2019, la señora Mary Isabel Pérez de Lama, identificada con DNI N° 41338280 (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° WOTR201906210014 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

"Hace más de 10 días he presentado ante la oficina de AUNOR un expediente sobre la indemnización por muerte accidental de mi padre. Llamo a la empresa y me indican que sólo me pueden brindar información la abogada de la empresa, nunca contesta el teléfono y ni correos. Mala atención."

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



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.

En el artículo 37 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 9 del Reglamento Interno se exponen los requisitos para la admisión de los reclamos. De otro lado, 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 ingresado por el Usuario cumple con los requisitos estipulados para su admisibilidad y, luego, si corresponde a una de las materias de reclamo establecidas en los reglamentos indicados en este párrafo.

En relación a lo anterior, debemos señalar que el Reclamo cumple con los requisitos de presentación indicados en el artículo 8 del Reglamento Interno, por lo que corresponde su admisión. De otro lado, se observa de la revisión de la ficha N° WOTR201906210014, que el Reclamo está referido a una mala atención con respecto a una consulta sobre indemnización por muerte accidental que el Usuario presentó ante las oficinas de AUNOR. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario no corresponde a ninguna de las materias listadas en el artículo 3 del Reglamento Interno ni en el artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tales motivos, el Reclamo devendría en improcedente.

Adicionalmente, cabe hacer mención que la respuesta a la consulta del Usuario fue remitida mediante carta AN-GG-C-19-401 de fecha 27 de junio de 2019, y cuya entrega se hizo efectiva el día 28 de junio de 2019, conforme se evidencia en el cargo de recepción que se adjunta.

Sin perjuicio de lo anterior, debemos señalar 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 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.

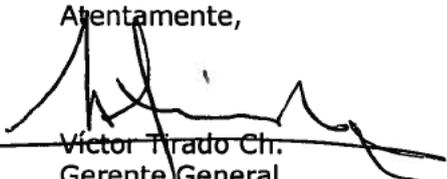
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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,



Victor Tirado Ch.
Gerente General

vts

Miraflores, 27 de junio de 2019
AN-GG-C-19-401

Señora
Rosa Hortencia De Lama de Pérez
Calle Eduardo Vásquez N° 588
Sullana, Piura
Presente.-

Asunto : Respuesta a carta del 11 de junio de 2019

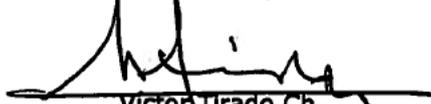
Referencia : Accidente sufrido el 07.08.18 por el señor Oscar Emilio Pérez Cossio.

De nuestra consideración,

Sirva la presente para saludarla cordialmente y dar respuesta a su comunicación del 11 de junio de 2019. Con relación a vuestra consulta debemos informarle que nuestro Contrato de Concesión, que se encuentra a disposición del público en el portal web del OSITRAN (<https://www.ositran.gob.pe/carreteras/red-vial-n-4-tramo-vial-pativilca-santa-trujillo-y-puerto-salaverry/>), no contempla como parte de su alcance un seguro que cubra accidentes personales ocurridos dentro de los tramos de la Red Vial N° 4: Pativilca - Trujillo.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,


Victor Tirado Ch.
Gerente General

vs


03590 973
Rosa De Lama Pérez
28/06/19
Hora 12:45 PM

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

aunor.pe

OLVA COURIER

Diana Curay Vivanco
DNI 75876574
ÁREA DE ACUSES


FOLIOS 1-18-30607301
EL PUNTO CUMBRE
CRM- OLVA COURIER

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	MARY ISABEL PEREZ DE LAMA	Ficha Número: WOTR201906210014
Razón Social:	MARY ISABEL PEREZ DE LAMA	
Doc. Identidad:	41338280	Fecha: 21/06/2019 - 15:21
Dirección:	CALLE RICARDO ARANDA 107 SURCO	
Correo Electrónico:	maryperezdelama@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia: Hace más de 10 días he presentado ante la oficina de AUNOR un expediente sobre la indemnización por muerte accidental de mi padre. Llamo a la empresa y me indican que sólo me pueden brindar información la abogada de la empresa, nunca contesta el teléfono y ni correos. Mala atención.		