

Miraflores, 03 de marzo de 2020
Resol.Ger.Gen-2020-016

Señora:

Edis Diaz Perez

Calle Lora y Lora N° 2450, José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Lambayeque.

Celular: 952930419

comercial.lalito@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WOTR202002120010 de fecha 12.02.2020

I. VISTOS

Con fecha 12 de febrero de 2020, el señor Edis Diaz Perez, actuando en representación de la empresa Inversiones y Servicios Alex y Lalito E.I.R.L., con RUC N° 20480099720 (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° WOTR202002120010 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

"NECESITAMOS UN RESUMEN EN EXCEL SOBRE NUESTROS PEAJES DEL MES DE ENERO Y LOS SIGUIENTES MESES PARA UN FIN DE LLEVAR UN MEJOR CONTROL DE NUESTRAS UNIDADES CON SUS RESPECTIVAS PLACAS Y NUMERO DE FACTURAS MES, AÑO Y DIA CUALQUIER COSA RESPONDER AL CORREO ANTES MENCIONADO"

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.



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

aunor.pe



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”).

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. De la revisión de la ficha N° WOTR202002120010, se observa que lo descrito por el Usuario corresponde a una solicitud y no a un reclamo propiamente dicho, cuyo requerimiento es un resumen en formato Excel de los comprobantes de pago emitidos por 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. Pese a ello, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos en el Reclamo a fin de dar certidumbre y un servicio de calidad al Usuario.

Al respecto, el Usuario solicita un resumen en formato Excel de los comprobantes de pago emitidos por AUNOR hacia su representada. Ante ello, con los datos consignados en el Reclamo, se procedió a la búsqueda e identificación de los comprobantes de pago materia de consulta. Luego de una búsqueda exitosa, se logró identificar y listar los datos de los documentos requeridos por el Usuario, facilitándoselos el día 13 de febrero de 2020 mediante correo electrónico, tal como se verifica en el documento adjunto a la presente resolución, en el que se evidencia la recepción y conformidad del Usuario (ANEXO ÚNICO).



Autopista del Norte

Cabe señalar que nuestro Contrato de Concesión, el cual se encuentra a disposición del público en el portal web del OSITRAN¹, no contempla dentro de su alcance la obligación por parte de AUNOR de brindar el servicio solicitado por el Usuario en su Reclamo; sin embargo, como muestra de cordialidad y en impetuoso afán de colaborar con la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios, nuestra área de facturación accedió a la referida solicitud y brindó la información requerida de manera excepcional.

Finalmente, 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,

Ricardo Vega Llona
Apoderado

vts



¹ <https://www.ositran.gob.pe/carreteras/red-vial-n-4-tramo-vial-pativilca-santa-trujillo-y-puerto-salaverry/>

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Edis Diaz Perez	Ficha Número:
Razón Social:	INVERSIONES Y SERVICIOS ALEX Y LALITO EIRL	WOTR202002120010
Doc. Identidad:	20480099720	Fecha:
Dirección:	CALLE LORA Y LORA 2450 JLO CHICLAYO LAMBAYEQUE	12/02/2020 - 09:52
Correo Electrónico:	COMERCIAL.LALITO@HO TMAIL.COM	
Reclamo o Sugerencia:		
NECESITAMOS UN RESUMEN EN EXCEL SOBRE NUESTROS PEAJES DEL MES DE ENERO Y LOS SIGUIENTES MESES PARA UN FIN DE LLEVAR UN MEJOR CONTROL DE NUESTRAS UNIDADES CON SUS RESPECTIVAS PLACAS Y NUMERO DE FACTURAS MES, AÑO Y DIA CUALQUIER COSA RESPONDER AL CORREO ANTES MENCIONADO		