



Miraflores, 04 de diciembre de 2020
Resol.Ger.Gen.2020-069

Señora
Victoria Juana Rosario Guerrero
juanarg2604@hotmail.com
Presente.-

Asunto : Reclamo N° WOTR202011240049 de fecha 24.11.2020

I. VISTOS

Con fecha 24 de noviembre de 2020, la señora Victoria Juana Rosario Guerrero, actuando en representación de DIRESA Ancash, con RUC N° 20156003817 (en adelante, la "Usuaría") 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° WOTR202011240049 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaría detalla lo siguiente:

"Por favor estoy tratando de comunicarme con los responsables de la ejecución de obra de los tramos Viales de la Red Vial No 4 (Pativilca-Santa-Trujillo y Salaverry - Empalme R01N). Tenemos un documento del MINSA"

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 de la Usuaría.

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



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.

A través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declaró la emergencia sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa días calendario, dictándose medidas para la prevención y control a fin de evitar la propagación del COVID-19; siendo prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° N° 027-2020-SA y N° 031-2020-SA hasta el día 06 de marzo de 2021.

Mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se declaró Estado de Emergencia Nacional, el cual se ha prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 146-2020-PCM y N° 184-2020-PCM hasta el 31 de diciembre de 2020. Por ello, y en pos de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR cumple con emitir la presente resolución y notificarla a la Usuaria a través de medios digitales -es decir, mediante el correo electrónico consignado en la hoja de reclamación- a fin de realizar dicha diligencia con nulo contacto físico con la Usuaria.

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 presentado por la Usuaria 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.



Autopista del Norte

En relación a lo anterior, se puede observar que la Usuaría (persona natural) formula el Reclamo en representación de DIRESA Ancash (persona jurídica), sin adjuntar al Reclamo documento alguno que acredite que la Usuaría cuenta con poderes de representación en dicha institución. Por lo tanto, el Reclamo no reúne uno de los requisitos indispensables para la admisibilidad de reclamos interpuestos por personas jurídicas¹. Por otro lado, de la revisión de la ficha N° WOTR202011240049, se observa que lo descrito por la Usuaría corresponde a una solicitud y no a un reclamo propiamente dicho, cuyo requerimiento es información sobre las vías de comunicación con AUNOR; motivo por el cual el Reclamo devendría en improcedente. Pese a ello, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos en el Reclamo.

En cuanto al tema de fondo, la Usuaría solicita información sobre los canales de atención de AUNOR con el propósito de notificar un documento. Al respecto, mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 25 de noviembre de 2020 se brindó información sobre el canal adecuado para la referida gestión, correo sobre el cual la Usuaría dejó conformidad, según se verifica en el ANEXO ÚNICO, adjunto a la presente resolución. Asimismo, cabe señalar que en la página web de AUNOR² se ha puesto a disposición del público en general todos los canales de atención habilitados: números de teléfono y correos electrónicos.

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

¹ Artículo 9°, literal i) del Reglamento Interno y Artículo 37°, literal i) del Reglamento de OSITRAN.

² www.aunor.pe



Autopista del Norte

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



**Autopista
del Norte**

ANEXO ÚNICO

SOLICITUD DE CONTACTO -AUTOPISTA DEL NORTE



victoria juana Rosario Guerrero <juanarg2604@hotmail.com>

Mié 25/11/2020 15:12

Para: Carlos Eduardo Palomino Monge

¡AVISO! Este correo proviene de un remitente externo a Aleatica, verifica la autenticidad del remitente antes de abrir un archivo o link adjunto.
Si tienes alguna duda, contacta a la Mesa de Ayuda Sistemas (mas@aleatica.com)

Un saludo cordial, al mismo confirmo recepción de información solicitada por el área de Salud Ocupacional de la Dirección Regional de Salud Ancash

Atte.

Ing. Victoria Rosario Guerrero

DIRESA/DESC/DSA-SO

De: Carlos Eduardo Palomino Monge <carlos.palomino@aunor.pe>

Enviado: miércoles, 25 de noviembre de 2020 12:09

Para: juanarg2604@hotmail.com <juanarg2604@hotmail.com>

Asunto: RE: SOLICITUD DE CONTACTO -AUTOPISTA DEL NORTE

Estimada Sra. Victoria Rosario:

Previo cordial saludo, de acuerdo a lo coordinado telefónicamente, remito la dirección de la mesa de partes virtual de Autopista del Norte, donde puede hacer llegar el documento referido.

mesadepartesvirtual.adn@aunor.pe

Por la atención y tiempo, gracias.

Cordialmente,

Carlos Palomino
Gerente de Operaciones

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Victoria Juana Rosario Guerrero	Ficha Número:
Razón Social:	DIRESA ANCASH	WOTR202011240049
Doc. Identidad:	20156003817	Fecha:
Dirección:	Huaraz-Ancash	24/11/2020 - 12:10
Correo Electrónico:	juanarg2604@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
Por favor estoy tratando de comunicarme con los responsables de la ejecución de obra de los tramos Viales de la Red Vial No 4 (Pativilca-Santa-Trujillo y Salaverry - Empalme RO1N). Tenemos un documento del MINSA		