

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Vesique

Nombre y Apellido:	ROMULO TOMAS GOIN CESPEDES	Ficha Número: WVES201409120010
Razón Social:	EMPRESA DE TRANSPORTE LOS CASMEÑOS S.A.	
Doc. Identidad:	20230872270	Fecha: 12/09/2014 - 09:57
Dirección:	AV.NEPEÑA MZ.A LOTE 0 6-CENTRO-CASMA-ANCAS H	
Correo Electrónico:	martha_tabonera@hotmail. com	
Reclamo o Sugerencia: hace 3 meses, LA EMPRESA DE TRANSPORTES EN AUTOMÓVILES LOS CASMEÑOS S.A. remitió a su representada EN LA OFICINA DE vesique EL oficio 1312-014.MTC/25 DEL 23JUN14, sobre tarifa diferenciada en al autopista del norte, para cuatro vehículos de dicha empresa LOS CASMEÑOS .		



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, Setiembre 29 de 2014
Resol. Ger.Gen-022/2014

Señores:

EMPRESA DE TRANSPORTES LOS CASMEÑOS S.A

Av. Nepeña Mz. A Lote 06- Centro, Casma.

Ancash.-

Att : Sr. Rómulo Tomas Goin Céspedes

Asunto : Su Reclamo Código N°WVES201409120010



I. VISTOS

Que con fecha 12 de setiembre de 2014, se formuló un reclamo electrónico a través de la página web de Autopista del Norte S.A.C.- www.ohlconcesiones.com.pe (en adelante, el "Concesionario"), signado con el N° de Ficha WVES201409120010. En dicho reclamo, el señor Rómulo Tomas Goin Céspedes, identificado con RUC N°20230872270 (en adelante, el "Reclamante"), y en representación de la EMP de Transportes Los Casmeños, informa que hace 3 meses, la Empresa de Transportes en automóviles los Casmeños S.A. remitió en la oficina de Vesique el Oficio 1312-014. MTC/25 con fecha del 23 junio del 2014, sobre tarifa diferenciada para cuatro vehículos de dicha empresa.

De conformidad con la Cláusula 8.8 del Contrato de Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N (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 No. 019-2011-CD/OSITRAN (en adelante, el "Reglamento de OSITRAN") y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la "LPAG"), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre la consulta de la referencia.

Sin embargo, cabe advertir al reclamante que toda información sobre la Tarifa Diferenciada la proporciona el CONCEDENTE representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

II. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión de la Red Vial 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"), de fecha 18 de febrero de 2009.

De lo expuesto por el Reclamante, se puede advertir que éste no ha interpuesto un reclamo sino más bien ha efectuado una consulta al Concesionario. Esto se corrobora con el Reglamento Interno, en cuyo artículo 3° se mencionan aquellas materias sobre las cuales pueden presentarse reclamos, los mismos que deben ser atendidos según los términos condiciones y plazos establecidos en dicho documento. Es así, que para que un Reclamo sea admitido a trámite, debe versar sobre alguna de las materias mencionadas en dicho artículo:

AUTOPISTA DEL NORTE SAC

Av. 28 de Julio N°150 Piso 4 Ofic. 401 Miraflores – Lima 18 – Perú

Teléfono: (511) 625-4500 Fax: (511) 620-6226

Inscrita en la Partida No. 12237955 de la Oficina Registral de Lima



- a) *Reclamos relacionados con la facturación y el 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.*
- 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 OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de AUNOR..*
- e) *Reclamos relacionados con defectos en la 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:”*

En este caso, al tratarse de una interrogante o consulta, más allá de haberse efectuado la misma a través del libro de reclamos y sugerencias electrónico, el Concesionario no se encuentra habilitado para pronunciarse sobre el particular a través de esta Resolución Gerencial, al no verificarse que la consulta se enmarque en ninguno de los supuestos establecidos en el Reglamento Interno para declararse la procedencia de un reclamo.

En ese sentido, el artículo 16° del referido Reglamento Interno indica que una causal de improcedencia de reclamos es justamente “Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre entre los supuestos contenidos en el Artículo 3° del presente Reglamento”.

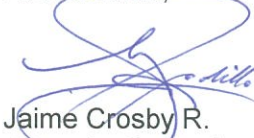
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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,


Jaime Crosby R.
Gerente General