Autopista del Norte
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, 23 Octubre de 2015
Resol.Ger.Gen.024-2015

11515000998
CARGO Adjunto - Nacional
OLVA Courier
NUEVO Chimbote
Folio 3
Coord

Señor:
Carrasco Haro Aquilino
Av. Los Ficus Mz.75 – Lote 24 – Valle de Dios – Chao – Virú
Trujillo- La Libertad.
Presente.-

Asunto: Su Reclamo Código N° WVIR201510090019

I. VISTOS

Que con fecha 09 de octubre de 2015, se formuló una solicitud electrónica a través del sistema de reclamos de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), con el Código N° WVIR201510090019. Así, el señor Aquilino Carrasco Haro, identificado con DNI No. 40900817 (en adelante, el "Usuario"), indica: "Se sugiere que dejen un pase o cruce peatonal en la salida de la calle luz de dios y erues en Valle de Dios Km. Cuatro o cinco creo es, a pedido de todos los moradores interesados de Valle de Dios."

De conformidad con la Cláusula 8.8 del Contrato de Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial Nº 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 y la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la "LPAG"), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre la sugerencia de la referencia.

II. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión de la Red Vial Nº 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N en virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano (en adelante, el "Contrato de Concesión"), 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 Usuario, se puede advertir que éste no ha interpuesto un Reclamo[1] sino más bien está solicitando que dejen un pase o cruce peatonal en la salida de la Calle Luz de Dios y Héroes que se encuentra en Valle de Dios.

[1] De acuerdo al Reglamento Interno, en concordancia con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN; se entiende por Reclamo "*a la solicitud que presenta cualquier USUARIO para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio prestado por AUNOR derivado de la explotación de la INFRAESTRUCTURA que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN*".

Autopista del Norte
Grupo OHL

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:

a) *Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los 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 solicitud, 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 sugerencia se enmarque en alguno de los supuestos establecidos en el Reglamento Interno para declarar 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".

Sin perjuicio de lo antes mencionado, esta Gerencia General desea resaltar que sus esfuerzos se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los Usuarios de la vía, sino que adicionalmente a brindar 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 4, en el marco de las competencias asignadas por Ley y Contrato de Concesión al Concesionario.

Por lo que cumplimos con informarles que toda petición sobre trabajos u obras adicionales que requiera en la vía, deberá ser dirigida para su evaluación y toma de decisión directamente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, quién es el titular del proyecto y quién podría implementar lo solicitado.

Autopista del Norte
Grupo OHL

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** el Reclamo del Usuario, **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.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Jaime Crosby R.
Gerente General

Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas.

ays

Autopista del Norte
Grupo OHL

Red Vial N° 4 Pativilca-Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Virú

Nombre y Apellido:	CARRASCO HARO AQUILINO	Ficha Número: WVIR201510090019
Razón Social:	PERSONA NATURAL	
Doc. Identidad:	40900817	Fecha: 09/10/2015 - 16:21
Dirección:	AV LOS FICUS MZ 75 -LOTE 24 VALLE DE DIOS CHAO-VIRU	
Correo Electrónico:	ALFACHARLYHOTEL@GMAIL.COM	
Reclamo o Sugerencia: SE SUGIERE QUE DEJEN UN PASE O CRUCE PEATONAL EN LA SALIDA DE LA CALLE LUZ DE DIOS Y ERUES EN VALLE DE DIOS KILOMETRO CUATRO O CINCO CREO ES, A PEDIDO DE TODO LOS MORADORES INTERIZADOS DE VALLE DE DIOS		

OLVA COURIER
El courier más grande del Perú

INFORME DE DEVOLUCION

Sres.: ..... **Dest. final** .....
Documento: Sobre **Fecha:** 4-11-15
Destinatario: Carrusio **Remito:** 15000998
Dirección: Av. los Ficus Mz 75- Lt 24 Vall

1.- Este documento no se entregó por el siguiente motivo:

- ☐ **Dirección incorrecta (Especificar)**
- ☐ Se mudaron
- ☐ No conocen al consignado
- ☐ No se acercaron a la oficina a recogerlo
- ☐ El local está vacío (describir el inmueble en el Pto. 2)
- ☐ Consignado ausente
- ☐ Funciona otra Empresa
- ☐ Faltan datos para la entrega (Calle, Mz., Lote, #, Urb.)
- ☐ Se negaron a recibir (indicar el motivo)

2.- Describir características externas del inmueble.
Pisos: ..... Puertas: ..... Ventanas: .....
Color de paredes:..... Suministro: .....
3.- Otras Observaciones: .....
Reiteradas Visita. (salida)
No se ubica. no se da
con el consignado .....

Luis Gusta
Encargado de Devolución
NOTIFIC