

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

1. Los RECLAMOS se presentarán ante el Administrador de la Estación de Peaje, ya sea Peaje de Fortaleza, Huarmey, Km 402+760 o Virú, y alternativamente en las oficinas administrativas de AUNOR ubicadas en la Av. República de Colombia Nro. 791, Piso 9, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima. En el caso de las Estaciones de Peaje, los reclamos podrán ser presentados todos los días de la semana las veinticuatro (24) horas del día, mientras que la presentación de los reclamos en las oficinas administrativas deberá ser en horas de oficina, de lunes a viernes. Adicionalmente, los USUARIOS podrán interponer sus reclamos por medio de la línea telefónica de atención al cliente de AUNOR (01-6254500) o a través de la página web de AUNOR (<https://www.aunor.pe/formulario-de-reclamos/>) De igual forma, se recibirán y tramitarán los RECLAMOS presentados por los USUARIOS ante OSITRAN, conforme a lo indicado en el artículo 8° del Reglamento de atención y solución de reclamos de Usuarios de AUNOR.

2. Requisitos para interponer reclamos:

- La instancia y órgano resolutorio al que va dirigido el RECLAMO.
- Nombre completo del reclamante, número del documento de identidad domicilio legal y domicilio para hacer las notificaciones.
- Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiese.
- Nombre y domicilio del reclamado.
- La indicación de la pretensión solicitada.
- Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.
- Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas, si no estuvieran en el poder del reclamante.
- Lugar fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital.
- Copia simple del documento que acredite la representación.

3. Tramitación de los reclamos:

- Los reclamos podrán ser interpuestos dentro de los 60 días hábiles contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar el reclamo.
- AUNOR dentro de 3 días hábiles de recibido el reclamo, deberá evaluar si este cumple con los requisitos. Si el reclamante hubiera emitido cualquiera de los requisitos se le otorgará un plazo de 2 días hábiles para que subsane la omisión, transcurrido dicho plazo sin que la omisión hubiese sido subsanada, AUNOR expedirá resolución declarando inadmisibile de plano el reclamo y ordenando su archivo.

- AUNOR resolverá los reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de 15 días hábiles contados a partir de su presentación. No obstante, el plazo mencionado en el párrafo anterior podrá extenderse hasta un máximo de treinta (30) días hábiles, mediante decisión motivada en aquellos RECLAMOS que sean considerados particularmente complejos.
- Si dentro del plazo de 15 días hábiles, AUNOR no emitiera el pronunciamiento correspondiente, se dará por entendido que el reclamo ha sido resuelto a favor del usuario.
- A partir lo resuelto por AUNOR, el USUARIO reclamante podrá interponer un recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución que se recurre.
- AUNOR deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de su admisión a trámite.
- Procede la apelación 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.
- El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia General de AUNOR en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida. Si el usuario presentara recurso de apelación, AUNOR deberá elevar, debidamente foliado, el expediente al TRIBUNAL en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación, adjuntando además su pronunciamiento respecto a la apelación.
- AUNOR deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los 3 días hábiles siguientes de haber sido notificadas, asimismo OSITRAN dentro de los 7 días hábiles siguientes de haber sido notificada con éstas.
- AUNOR deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de haber sido notificadas y, extraordinariamente, no deberá ser superior a quince (15) días hábiles si hay necesidad objetiva para ello y no se causa perjuicio innecesario al USUARIO, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución.
- Asimismo, AUNOR deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita OSITRAN en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, salvo que ésta haya fijado su propia fecha de ejecución en función de la naturaleza de la obligación que determine.

Autopista del Norte S.A.C.