

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

1. LINEAMIENTOS GENERALES

1.1 Presentación de Reclamos:

- **Los RECLAMOS** podrán ser presentados en a través de documento escrito en mesa de partes o en los libros de reclamaciones de **la Estación de Peaje** correspondiente: Peaje de Fortaleza, Huarmey, Km 402+760, Virú o Santa.
- Alternativamente, podrán interponerse mediante documento escrito en mesa de partes o en los libros de reclamaciones en las oficinas administrativas de AUNOR:
 - **Oficina Lima:** Av. República de Colombia N.º 791, piso 9, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.
 - **Oficina Nuevo Chimbote:** Mz. F, Lt. 10 -12, Zona Semiurbana Segunda Etapa, del Núcleo Urbano Buenos Aires, Nuevo Chimbote.
- Adicionalmente, los usuarios también pueden presentar reclamos a través de:
 - **Línea telefónica** de atención al cliente de AUNOR (01-6254500)
 - **Formulario web:** disponible en el siguiente enlace <https://www.aunor.pe/formulario-de-reclamos/>.
 - **Correo electrónico:** [atenciondereclamos.adn@aunor.pe](mailto:atenciondereclamos.adn@ aunor.pe) y/o mesadepartevirtual.adn@aunor.pe
- Asimismo, se tramitarán los reclamos presentados directamente ante OSITRAN, de acuerdo con su Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias. Para mayor detalle, podrá ubicar el referido reglamento actualizado en nuestras sedes, en nuestra página web (<https://www.aunor.pe/sugerencias-y-reclamos/>) y en la página web de Ositran (<https://www.ositran.gob.pe/anteprior/marco-normativo/reglamentos/reglamentos-ositran/>)

1.2 Horarios de Atención:

- **En las Estaciones de Peaje:** Los usuarios podrán presentar sus reclamos las 24 horas del día de lunes a domingo.
- **En las oficinas administrativas de AUNOR:** De lunes a viernes en días hábiles y durante el horario laboral.

2. REQUISITOS PARA INTERPONER RECLAMOS

- De acuerdo con lo establecido en el Artículo 37 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos:
 - a. La instancia y órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
 - b. Nombre completo del reclamante, número del documento de identidad domicilio legal y domicilio para hacer las notificaciones.
 - c. Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiese.
 - d. Nombre y domicilio del reclamado.
 - e. La indicación de la pretensión solicitada.
 - f. Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.

- g. Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas, si no estuvieran en el poder del reclamante.
- h. Lugar fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital.
- i. Copia simple del documento que acredite la representación.

Para el caso de reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del literal i) se otorga un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

3. MATERIAS OBJETO DE RECLAMO

- Los reclamos de los usuarios podrán derivar respecto de la prestación de los servicios a cargo de entidades prestadoras, que sean regulados y/o supervisados por OSITRAN.
- Para mayor precisión, y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 33° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, los reclamos interpuestos podrán versar sobre:
 - a. La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura.
 - b. El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
 - c. La calidad y oportuna prestación de los servicios de responsabilidad de la Entidad Prestadora.
 - d. Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.
 - e. Cualquier reclamo que surja de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA).
 - f. Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de la Entidad Prestadora.
 - g. Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa.

4. TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS, RECURSOS Y QUEJAS

- Los reclamos podrán ser interpuestos en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar el reclamo o de conocidos estos si el usuario no hubiese podido conocerlos a la fecha de su ocurrencia.
- Los reclamos podrán ser interpuestos en los canales señalados y de conformidad con el inciso 1.1 del presente documento. Además, para la interposición de los reclamos podrá usar el formulario modelo de presentación de reclamo de OSITRAN, el cual podrá ser ubicado en nuestras sedes anteriormente señaladas, en nuestra página web (<https://www.aunor.pe/sugerencias-y-reclamos/>), en la página web de OSITRAN (<https://www.ositran.gob.pe/anterior/usuarios/formularios/>) y en el siguiente enlace: <https://www.ositran.gob.pe/anterior/wp-content/uploads/2020/06/formulario-modelo-presentacion-reclamos.pdf>.
- AUNOR dentro de dos (02) días hábiles de recibido el reclamo, deberá evaluar si este cumple con los requisitos. Si el reclamante hubiera omitido algunos de los requisitos, que no puedan ser subsanados de oficio, se le otorgará un plazo de dos (02) días hábiles para que subsane la omisión, transcurrido dicho plazo sin que la omisión hubiese sido **subsanada, AUNOR expedirá resolución declarando como no presentado el reclamo. Esta** decisión puede ser objeto de queja.

- AUNOR resolverá los reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de 15 días hábiles contados a partir de su presentación, sin perjuicio de resolver inmediatamente los reclamos que sean posibles. 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 AUNOR no resolviera el reclamo dentro del plazo correspondiente, se aplicará el silencio administrativo positivo.
- A partir lo resuelto por AUNOR, el usuario reclamante podrá interponer un recurso de reconsideración ante la Gerencia General de AUNOR dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución que se recurre y deberá sustentarse en nueva prueba. AUNOR deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de su recepción.
- Podrá interponerse recurso de 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; en aquellos casos que proceda el silencio administrativo negativo; 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 el expediente al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación.
- El recurso de queja podrá ser presentado por defectos en la tramitación del expediente y ante el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN; además, podrá ser interpuesto en los siguientes supuestos:
 - Cuando haya infracción a los plazos que supongan una paralización o retraso del procedimiento.
 - Cuando se deniegue injustificadamente la concesión de los recursos de apelación y/o reconsideración.
 - Cuando se concedan los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.
- Si el recurso de queja es interpuesto directamente ante la instancia quejada, esta deberá remitirla inmediatamente al Tribunal de Solución de Controversias.

5. DEPENDENCIA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

- El área encargada de resolver reclamos es la Dirección Jurídica.

Autopista del Norte S.A.C.