

Miraflores, Diciembre 19 del 2013
Resol. Ger.Gen. 016/2013

Señor
Fidel Alfredo Chichay Moreno
Av. Progreso 08 Centro Poblado San Jacinto
Nepeña - Ancash

Asunto: **Su Reclamo Código N° WFOR201312070035**

I. VISTOS

Que con fecha 07 de diciembre de 2013, se formuló una sugerencia electrónica a través del sistema de reclamos de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), con el Código N° WFOR201312070035. Así, el señor Fidel Alfredo Chinchay Moreno, con Documento Nacional de Identidad N° 17937668 (en adelante, el "Usuario"), solicita un reporte de tránsito sobre una camioneta blanca de Placa N° PE3913 perteneciente a la Municipalidad Distrital de Nepeña, y respecto de las veces que ha circulado "por el peaje de Chimbote y Huacho", desde enero del 2011 hasta la actualidad.

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 (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 N° 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 N° 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.

Fidel Alfredo Chichay Moreno
DNI 179376689
F. DEL ALFREDO CHICHAY MORENO
11.40 am. 23/DIC./2013

De lo expuesto por el Usuario, se puede advertir que éste no ha interpuesto un Reclamo¹ sino más bien ha efectuado una solicitud. 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 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*".

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*".

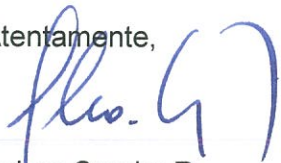
En este caso, al tratarse de una solicitud sobre información de circulación sobre un vehículo en particular, y no un reclamo sobre alguno de los aspectos previamente considerados, ésta debe enmarcarse dentro de los alcances del Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM (en adelante, el "TUO"), así como su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 072-2003-PCM.

Así las cosas, el Usuario deberá presentar una solicitud formal en el marco del TUO, debiendo el Concesionario responder sobre la procedencia o no del requerimiento del Usuario sobre la base de lo estipulado en dicha normativa.

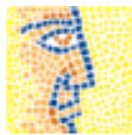
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** el Reclamo del Usuario, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Atentamente,



Jaime Crosby R.
Gerente General



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	FIDEL ALFREDO CHINCHAY MORENO	Ficha Número: WFOR201312070035
Razón Social:	PERSONA NATURAL	
Doc. Identidad:	17937689	Fecha: 07/12/2013 - 16:58
Dirección:	AV. PROGRESO 08-CENTRO POBLADO SAN JACINTO -DISTRITO NEPEÑA-PROVINCIA SANTA-DEPARTAMENTO ANCASH	
Correo Electrónico:	accsanjacinto@yahoo.es	
Reclamo o Sugerencia: QUISIERA TENER ACCESO A LA INFORMACIÓN (REPORTE) DE LA FECHA EN QUE CIRCULÓ LA CAMIONETA BLANCA DE Número de Placa PE3913, QUE PERTENECE A LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NEPEÑA, POR EL PEAJE DE CHIMBOTE Y DE HUACHO, DESDE ENERO DEL 2011 HASTA LA ACTUALIDAD		