



**Autopista
del Norte**

Grupo OHL

Lima, 05 de febrero de 2014.
Resol. Ger. Gen-005/2014

CARGO

Señor:

Bruce Troncoso Espinoza

Paseo de la República 749

La Victoria.-

Asunto: Código de reclamo N° **WFOR201401310002**

I. VISTOS

Que con fecha 31 de enero 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 Código N° WFOR201401310002. En dicho reclamo, el señor Bruce Troncoso Espinoza, en representación de la empresa Movil Tours S.A. con RUC N° 20107916343, solicita información referente a la nueva alza en las tarifas de peaje a partir del 03 de febrero de 2014, también requiriendo confirmación sobre la diferencia entre vehículos ligeros diferenciales y vehículos diferenciales pesados.

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 el reclamo 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, 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 el 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."*

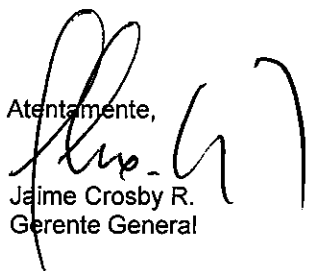
En este caso, al tratarse de una interrogante o consulta, más allá de haberse efectuado la misma a través del libro de reclamos y sugerencias electrónico, el Concesionario no se encuentra habilitado para pronunciarse sobre el particular a través de esta Resolución Gerencial, al no verificarse que la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

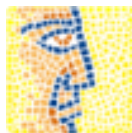
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

Atentamente,


Jaime Crosby R.
Gerente General

ays



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	Bruce Troncoso Espinoza	Ficha Número:
Razón Social:	Móvil Tours S.A.	WFOR201401310002
Doc. Identidad:	20107916343	Fecha:
Dirección:	Paseo de la República Nro. 749 La Victoria	31/01/2014 - 18:53
Correo Electrónico:	peajes@moviltours.com.pe	
Reclamo o Sugerencia:		
Solicitamos información referente a la nueva alza en las tarifas de peajes a partir del 03 de febrero. También especificar a que se refiere vehículos ligeros diferenciales y vehículos diferenciales pesados.		