

Miraflores, Febrero 06 del 2014
Resol. Ger.Gen- 006/2014

Señor
Leonardo Alfredo Noriega Rodríguez

Asunto: **Su Reclamo con Código N° WOTR201401300001.**

I. VISTOS


Que con fecha 30 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° WOTR201401300001. En dicho reclamo, el señor Leonardo Alfredo Noriega Rodríguez, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 32924167, solicita información referente a si el trazo de la nueva Carretera Panamericana, tramo Casma-Chimbote, pasará por su propiedad.

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 un Reclamo sea admitido a trámite, debe versar sobre alguna de las materias mencionadas en dicho artículo:



Elio Noriega Rodríguez.

HERMPND.

32777538.

07-02-2014.



- 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*".

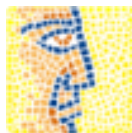
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

| | | |
|--|---|---------------------------------------|
| Nombre y Apellido: | Leonardo Alfredo NORIEGA RODRIGUEZ | Ficha Número: WOTR201401300001 |
| Razón Social: | "RECREO PISCINA DON BELI" | |
| Doc. Identidad: | 32924167 | Fecha: 30/01/2014 - 19:37 |
| Dirección: | Panamerican norte Kilometro-376, Tabom | |
| Correo Electrónico: | leo_alnori@hotmail.com | |
| Reclamo o Sugerencia: quiero saber si la nueva Carretera Panamericana, Casma - Chimbote pasara afectando mi propieda por favor llamar al nextel 628*166 ó al celular 943-054519, o al correo elelectronico leo_alnori@hotmail.com gracias | | |
| | | |