



Miraflores, 22 de Enero de 2016
Resol.Ger.Gen-2016-002

Señores:

Miquel Sirera Vidal

Calle Vicente Boix 7 - España

Presente.-

Asunto: Su reclamo código N° WOTR20161120001

I. VISTOS

Que con fecha 12 de enero de 2016, se formuló una solicitud electrónica a través del sistema de reclamos de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), con el Código N° WOTR20161120001. Así, el señor Miquel Sirera Vidal, identificado con Documento No. 20450882 (en adelante, el "Usuario"), indica: "Me pongo en contacto con ustedes para manifestarles mi interés en trabajar en su delegación en Perú. Les hago llegar mi CV adjunto a este correo para su consideración"

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.

De lo expuesto por el Usuario, se puede advertir que éste no ha interpuesto un Reclamo¹ sino más bien ha ofrecido su servicio como Técnico Topográfico. 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 las 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 presentación de una oferta no solicitada de trabajo para formar parte de nuestra empresa, 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 sugerencia se enmarque en alguno 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".

Sin perjuicio de lo antes mencionado, esta Gerencia General desea resaltar que sus esfuerzos se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los Usuarios de la vía, sino que adicionalmente a brindar la colaboración debida, y en la medida de sus posibilidades, a todo Usuario, entidad estatal y/o en general terceros dentro del ámbito de influencia de la Red Vial N° 4, en el marco de las competencias asignadas por ley y Contrato de Concesión al Concesionario.



En ese sentido, no encontramos en el reclamo formulado los supuestos previstos por el artículo 3° del referido Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, en el cual se establece taxativamente los supuestos típicos para presentar un reclamo en esta vía, y verificándose que en el presente caso además el usuario efectúa una solicitud, la misma que no puede ser calificada como reclamación, siendo el extremo señalado de carácter insubsanable y considerando de aplicación supletoria el artículo 427² del Código Procesal Civil que se establece la improcedencia de los petitorios, cuando no exista manifiesto interés para obrar, esto dentro del marco que regula los derechos de reclamación de los usuarios, y siendo el presente Reclamo uno presentado sin contenido jurídico materia de pronunciamiento, debe desestimarse el mismo por las razones expuestas.

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.

Contra la presente Resolución, procede recurso de reconsideración dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (sustentado en nueva prueba), dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución.

Asimismo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución, también procede recurso de apelación dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (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), quien elevará el mismo al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

Atentamente,


Claudio Padilla S.
Gerente de Administración
y Finanzas

² "Improcedencia de la demanda

Artículo 427.- El Juez declara improcedente la demanda cuando:

1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar;
2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;
3. Advierta la caducidad del derecho;
4. No exista conexión lógica entre los hechos y el petitorio; o
5. El petitorio fuese jurídica o físicamente imposible.

Si el Juez estima que la demanda es manifiestamente improcedente, la declara así de plano expresando los fundamentos de su decisión y devolviendo los anexos. Si el defecto se refiere a alguna de las pretensiones, la declaración de improcedencia se limita a aquellas que adolezcan del defecto advertido por el Juez.

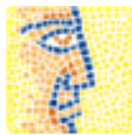
Si la resolución que declara la improcedencia fuese apelada, el Juez pone en conocimiento del demandado el recurso interpuesto. La resolución superior que resuelva en definitiva la improcedencia, produce efectos para ambas partes."



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Miquel Sirera Vidal	Ficha Número: WOTR201601120001
Razón Social:	Curriculum Vitae	
Doc. Identidad:	20450882	Fecha: 12/01/2016 - 14:10
Dirección:	Calle Vicente Boix, 7	
Correo Electrónico:	misivi.cam@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
Estimados señores:		
Me pongo en contacto con ustedes para manifestarles mi interés en trabajar en su delegación en Perú. Les hago llegar mi CV adjunto a este correo para su consideración.		



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Miquel Sirera Vidal	Ficha Número: WOTR201601120001
Razón Social:	Curriculum Vitae	
Doc. Identidad:	20450882	Fecha: 12/01/2016 - 14:10
Dirección:	Calle Vicente Boix, 7	
Correo Electrónico:	misivi.cam@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
Estimados señores:		
Me pongo en contacto con ustedes para manifestarles mi interés en trabajar en su delegación en Perú. Les hago llegar mi CV adjunto a este correo para su consideración.		

Re: Respuesta a Reclamo Interpuesto en la Página Web

Miquel Sirera <misivi.cam@gmail.com>

mié 27/01/2016 01:25 p.m.

Para: Rosmelin Perez Coba <rperez@operadora.pe>;

Buenas tardes,

He recibido correctamente la resolución a mi reclamo interpuesto.

Muchas gracias

Un saludo

El 25 de enero de 2016, 18:19, Rosmelin Perez Coba <rperez@operadora.pe> escribió:

Estimado Miquel Sirera,

El presente es para hacerle llegar Resol. Ger.Gen-2016-002, referente al reclamo interpuesto en la página web de la empresa el día 12 de enero del 2016.

Por favor ruego confirme por este medio la recepción del documento.

Atentamente ,
Rosmelin Pérez C.