



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, 24 de mayo de 2016
Resol.Ger.Gen-2016-023

Señor:

Servicio y Turismo Express Vía Nacional
Jr. Agata N°1361 Urb. Angélica Gamarra- Los Olivos - Lima
Presente.-

Att. : Srta. María Salome Agreda de la Cruz
servitorexpres@hotmail.com

Asunto: Su Reclamo Código N°WOTR201605160078

APRETESCO → Sr. DUEÑO DE LA CASA
Nombre y Apellido: *Roberto Usellera*
DNI: *09623275*
Fecha: *25/5/16*
Firma: *[Firma manuscrita]*

I. VISTOS

Que con fecha 16 de mayo del 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° WOTR201605160078. Así, la Srta. María Salome Agreda de la Cruz; como representante de la empresa de la Empresa de Servicio y Turismo Express Vía Nacional S.A.C. (En adelante, el "Usuario"), indica: "El motivo de mi reclamo es referente a los comprobantes de mi representada"

De conformidad con la Cláusula 8.8 del Contrato de Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial 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 ha interpuesto un Reclamo. 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 este caso, al tratarse de un reclamo incompleto; debido que usuario no indica lo que necesita saber de los comprobantes de su representada, 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 el reclamo se enmarque en alguno de los supuestos establecidos en el Reglamento Interno para declarar la procedencia de un reclamo.

Por las consideraciones antes advertidas y analizados los elementos del reclamo presentado, no pueden verificarse 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 en concordancia con lo previsto por 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", siendo el extremo señalado de carácter insubsanable y considerando de aplicación supletoria el artículo 427¹ del Código

¹ "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;



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Procesal Civil que se establece la improcedencia de los petitorios cuando el demandante carezca de 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.

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,

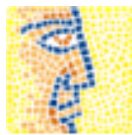
Víctor Tirado Ch.
Apoderado

Claudio Padilla G.
Apoderado

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:	MARIA SALOME AGREDA DE LA CRUZ	Ficha Número: WOTR201605160078
Razón Social:	SERVICIO Y TURISMO EXPRES VIA NACIONAL SAC	
Doc. Identidad:	20557376144	Fecha: 16/05/2016 - 17:47
Dirección:	JR. AGATA N° 1361 URB. ANGELICA GAMARRA 1ERA. ETAPA LOS OLIVOS - LIMA	
Correo Electrónico:	SERVITUREXPRES@HOT MAIL.COM	
Reclamo o Sugerencia:		
EL MOTIVO DE MI RECLAMO ES REFERENTE A LOS COMPROBANTES DE DE MI REPRESENTADA		