



Miraflores, 14 Octubre de 2015
Resol. Ger.Gen-023/2015

Señora:
Enrique Ferrer Gutiérrez
Calle Osvaldo Herselles N°129 Urb. Los Granados
Trujillo- La Libertad.
Presente.-

3
FOLIOS 1-15-21728444
CARGO ADJUNTO
MIRAFLORES- OLVA COURIER

Asunto : Su Reclamo Código N°WVIR201510010018

I. VISTOS

Que con fecha 01 de octubre de 2015, 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° WVIR201510010018. Así, el señor Enrique Ferrer Gutiérrez, identificado con DNI No. 43770645 (en adelante, el "Usuario"), indica: "Sres buenas noches tengo un terreno en el cual poseo material para pistas desearía saber si les interesa o contactarme con uno de los ingenieros el material está ubicado en la provincia de Chao llamar 955566769 gracias".

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 Reclamo sino más bien ha ofrecido su servicio de venta de material para pistas, de interesarnos el usuario se pondría en contacto con uno de los ingenieros ya que dicho material se encuentra en la provincia de Chao, usuario nos deja su número de celular para contactarlo. Esto se corrobora con el Reglamento Interno, en cuyo artículo 3° se mencionan aquellas materias sobre las cuales pueden presentarse

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".



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 una presentación de servicio no solicitada para 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".

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 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

² "Improcedencia de la demanda

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

1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar;



del Código 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.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


Jaime Crosby R.
Gerente General



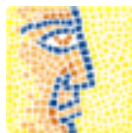
Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas.

ays

-
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: Peaje Virú

Nombre y Apellido:	enrique Ferrer gutierrez	Ficha Número:
Razón Social:	Trujillo	WVIR201510010018
Doc. Identidad:	43770645	Fecha:
Dirección:	trujillo	01/10/2015 - 22:59
Correo Electrónico:	deysi_mia_83@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>Sres buenas noches tengo un terreno en el cual poseo material para pistas desearía saber si les interesa o contactarme con uno de los ingenieros el material está ubicado en la provincia de Chao llamar 955566769 grcias</p>		

OLVA COURIER

El courier más grande del Perú

AVISO DE VISITA

Nº 005695

Remitente:

Destinatario: Enrique Ferrer Guleruez

Domicilio: O. Morcelles 129 Granudas

Remito Nº: 21728444 Origen:

Un representante de nuestra empresa
estuvo aqui para cumplir con una entrega

DESCRIBIR CARACTERISTICAS EXTERNAS DEL INMUEBLE

Pisos: 2 Puertas: 2 Ventanas: 1

Color de Paredes: Blanca Suministro:

Otras Observaciones:

.....

Ausente

.....

Operador: Fecha: 17/10/15

Hora: 10:40

AGRADECEREMOS SE
COMUNIQUE CON NOSOTROS
PARA COORDINAR LA ENTREGA

Valdez Calderón Carlos Junior

Firma DNI: 42004789

NOTIFICADOR

TRUJILLO OLVA COURIER S.A.C.
Av. Túpac Amaru 1720, Urb. Alto Mochica (Almacén)

Central telefónica: 044-604646

OLVA COURIER

El courier más grande del Perú

AVISO DE VISITA

Nº 005691

Remitente:

Destinatario: Enrique Ferrer Guleruez

Domicilio: O. Morcelles 129 Granudas

Remito Nº: 21728444 Origen:

Un representante de nuestra empresa
estuvo aqui para cumplir con una entrega

DESCRIBIR CARACTERISTICAS EXTERNAS DEL INMUEBLE

Pisos: 2 Puertas: 2 Ventanas: 1

Color de Paredes: Blanca Suministro:

Otras Observaciones:

Ausente

.....

.....

Operador: Fecha: 16/10/15

Hora: 12:49

AGRADECEREMOS SE
COMUNIQUE CON NOSOTROS
PARA COORDINAR LA ENTREGA

Valdez Calderón Carlos Junior

Firma DNI: 42004789

NOTIFICADOR

TRUJILLO OLVA COURIER S.A.C.
Av. Túpac Amaru 1720, Urb. Alto Mochica (Almacén)

Central telefónica: 044-604646



INFORME DE DEVOLUCION

Sres.: Dest. final:
Documento: Fecha: 19-10-15
Destinatario: Enrique Ferrer Remito: 21728444
Dirección: O. Herceles 129 Granada

1.- Este documento no se entregó por el siguiente motivo:

- Dirección incorrecta (Especificar):
- Se mudaron
- No conocen al consignado
- No se acercaron a la oficina a recogerlo
- El local está vacío (describir el inmueble en el Pto. 2)
- Consignado ausente
- Funciona otra Empresa
- Faltan datos para la entrega (Calle, Mz., Lote, #, Urb.)
- Se negaron a recibir (Indicar el motivo)

2.- Describir características externas del inmueble.

Pisos: 2 Puertas: 2 Ventanas: 1
Color de paredes: Blanca Suministro: -

3.- Otras Observaciones:

.....
.....
.....

Jose de

Carlos Jun

DNI: 47674788

NOTIFICADOR

OLVA COURIER S.A.C

Encargado de Devolución