



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD
SOBRE EL CONTENIDO DE LA CARTA, NI DE
LA FIRMA, IDENTIDAD, CAPACIDAD O REPRESENTACION
DEL REMITENTE (ART. N° 102 D. LEG. N° 1040)

Miraflores, Junio 21 del 2011
Resol Ger.Gen. 003-2011

Señor

Óscar Lezama Gutarra

Presente Av. NICOLAS DE PIÉROLA 1207 - TRUJILLO.

Asunto **Su reclamo N° 000011 - Peaje de Huarmey**

Estimado señor Lezama:

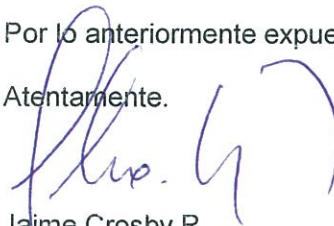
Por medio de la presente, nos es grato dar respuesta a su reclamo presentado en el peaje de Huarmey, en el cual manifiesta su malestar por la atención inapropiada de uno de nuestros cobradores, por el excesivo cobro de peaje, y finalmente, la pertinencia de las intervenciones del personal policial destacado en la plaza de peaje, así como su correcta vestimenta y presentación personal.

Sobre los hechos antes mencionado precisamos lo siguiente:

1. Nuestro personal es constantemente instruido y evaluado con la finalidad de proporcionar el mismo nivel de atención a todos nuestros usuarios, enfatizando siempre cualidades como la cortesía, pertinencia y diligencia en su accionar permanente. Es por ello que, después de haber realizado nuestras investigaciones internas, nos llama poderosamente la atención la descripción de los hechos presentados, ya que no resulta propio del comportamiento de nuestro personal. Sin embargo, lo tomamos como una oportunidad de mejora a ser difundida, con la finalidad de divulgar nuestras buenas prácticas de atención a los usuarios.
2. Respecto de su queja y reclamo por el excesivo cobro de peaje, informamos que las tarifas de cobro son establecidas por el regulador (OSITRAN), bajo los criterios especificados en las Cláusulas 9.5 a 9.9 del Contrato de Concesión. Adicionalmente, la última estructura tarifaria establecida por OSITRAN fue comunicada a este Concesionario mediante Oficio N°016-11-GRE-OSITRAN.
3. Finalmente, en lo que respecta a las intervenciones del personal policial, así como su presentación, hemos realizado las acciones pertinentes para que hechos de este tipo no se repitan.

Por lo anteriormente expuesto, declaramos su reclamo como improcedente.

Atentamente.


Jaime Crosby R.
Gerente General

**CARTA ENTREGADA (,) FOJAS
CON MI INTERVENCION NOTARIAL
TRUJILLO**

JCG/cpg

01 JUL. 2011



AUTOPISTA DEL NORTE SAC
Av. Larco 1301 Torre Parque Mar Piso 21 Ofic. 2103 Miraflores - Lima 18 - Perú
Teléfono: (511) 625-4500 Fax: (511) 620-6226

Inscrita en la Partida No. 12237955 de la Oficina Registral de Lima



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje HUARMEY

Nombres y Apellidos: OSCAR LUIS LEZAMA GUTARRA
Razón Social: Grupo Palcamo SRL
Doc. Identidad: 413402785
Dirección: Av. Nicolás de Vicerola 1207 Trujillo
Correo Electrónico: athog24@hotmail.com
Teléfono: 995626617 - 987535761
Firma: [Firma]

Ficha Número: 100011

Fecha: 07/06/2011

Recibido por: Oscar Rosue N.
Jefe de Plaza

Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible.

Se da de hoy en el carril 1003 del Peaje Huarmey
el encargado de entregar el TIKET (Factura) imprimió
mal la razón social pese haberle entregado el modelo, me
a corregir y comportándose maltratadamente y en forma
desagradable. Asimismo pongo mi queja y reclamo por
Exhibir todo el Peaje es un lugar donde se
pasa una buena parte del día, esto es un Peaje de
Empresa Autopista del Norte. El Exibir un cartel
"Ollanta" debe fiscalizar y controlar este tipo de
abusos. También el Policía del Peaje es un
motivo cuando no pasa velador y otros mal vestidos
sin función de Cobro y los malos policías no cumplen
su función debidamente por lo que se debe poner
se debe poner en un lugar visible sus funciones
a los conductores de este peaje deben ser
por maltrato.

Observaciones:

[Firma]
Oscar Lezama Gutarra

OPERADOR