



Miraflores, 20 de marzo de 2017
Resol. Ger. Gen-2017-015

Señor:

José Sáenz Cabanillas

pepeaventura@hotmail.es

Urb. Las Casuarinas LL-24 – Chimbote - Ancash
Presente

Asunto: Su Reclamo No. 000016- Peaje Virú

I. VISTOS

Que con fecha 27 de febrero 2017, se formuló un reclamo en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje "Virú" de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), asignado con la Ficha N° 000016. El motivo del mismo se debe a la mala calidad del servicio de parte del Concesionario en la Unidad de Peaje de Virú de la Red Vial 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N.

Es así que el señor José Sáenz Cabanillas identificado con Documento de Identidad N° 32924551 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia de un reclamo por los hechos del día 27 de febrero del 2017 indicando:

"Mi reclamo es por el vuelto que nos dan en rollitos (de 20 soles ó de 5 soles) 2 veces me paso q me faltaba un rollito de 20 me faltó 1 sol y hoy en día en lugar de (20 cent) 1 sol me vino 20 centavos trabajo de Chimbote ha Trujillo y también escucho a mis compañeros quejarse pero esta vez voy a tratar de q' venga el Presidente del Comité Muchas gracias".

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 el reclamo de la referencia.

II. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión de la Red Vial 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 ha interpuesto un reclamo, el cual se encontraría relacionado con las obligaciones asumidas por el Concesionario de acuerdo con los términos y condiciones del Contrato de Concesión. En ese sentido,

Julia Mercedes

Reclamante, José Sáenz

32924551

20/03/17



el literal c) del artículo 3° del Reglamento Interno estipula que es causal de procedencia los reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicio que son responsabilidad de AUNOR, conforme con los parámetros establecido en el Contrato de Concesión; motivo por el cual corresponde que el Concesionario se pronuncie sobre el fondo de la controversia.

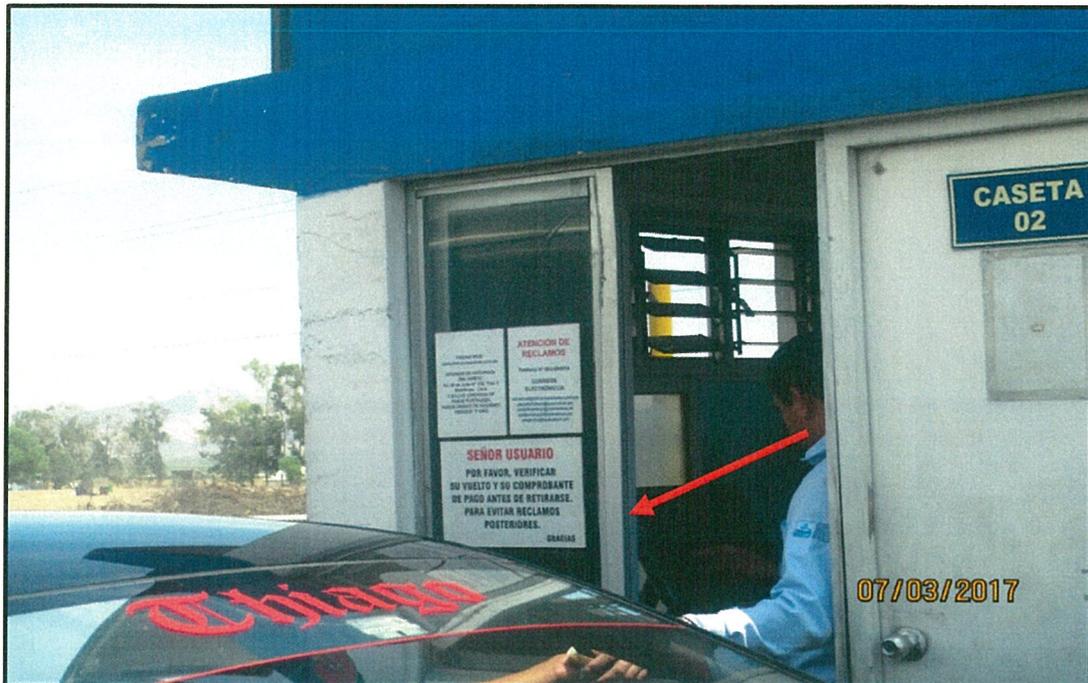
Se desprende del reclamo, que el usuario, no habría recibido su vuelto conforme y según ha escuchado a sus compañeros ellos también indicaban que les faltaba su vuelto, situación que habría generado malestar al reclamante.

Sin embargo el reclamante no ha cumplido con brindar ningún medio probatorio que sustente su afirmación, lo que contraviene la obligación del administrado de ejercer la carga de la prueba de acuerdo a lo previsto por el artículo 171.2 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

En ese sentido, las alegaciones formuladas deben ser desvirtuadas por carecer de elementos probatorios.

Debemos recordarle al reclamante que en cada caseta de peaje, hay un cartel con un mensaje que indica **“SEÑOR USUARIO: POR FAVOR, VERIFICAR SU VUELTO Y SU COMPROBANTE DE PAGO ANTES DE RETIRARSE. PARA EVITAR RECLAMOS POSTERIORES”**. Esto implica que se han establecido las medidas de comunicación para que los usuarios en el caso de tener una reclamación por el hecho que motiva la presente resolución, puedan resolverla de manera inmediata.





III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, se resuelve **DECLARAR INFUNDADO** el reclamo, **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.
Gerente General


Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas

cua



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje VIRÚ



Nombres y Apellidos:	Jose Saenz Cabanillas	Ficha Número:	000016
Razón Social:		Fecha:	27/02/2017
Doc. Identidad:	32924551	Recibido por:	Gustavo / gherini
Dirección:	Urb. las Casuarinas LL-24 Chimbote		Shoa
Correo Electrónico:	PePeaventura@hotmail.es		
Teléfono:	936961195		
Firma:	<i>[Signature]</i>		

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

Mi Reclamo es por el vuelto que nos dan en Rollitos (de 20 soles ó de 5 soles) 2 veces me paso q me faltaba un un Rollito de 20 me falto 1 sol y hoy en dia en lugar de (20 cent) 1 sol me vino 20 centavos trabajo de chimbote ha Trujillo y tambien escucho a mis compañeros quejarse pero esta vez voy a tratar de q venga el Presidente del Comite Muchas gracias

Observaciones:



AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C.
RED VIAL N° 4

**AUTORIZACIÓN DE ENVÍO DE RESPUESTAS DE RECLAMOS A PETICIONES AL
CORREO ELECTRÓNICO**

Yo Jose Saenz Cebanillas identificado
con DNI.... C.I.... Pasaporte.... Otro..... No. 32924551
con
dirección Urb. las Casuarinas LL-24 distrito de
Chimote provincia del Santa del departamento
de Ancash, por medio del presente documento autorizo
a Autopista del Norte S.A.C., registrar en su base de datos el siguiente correo
electrónico de mi propiedad peleaventura@hotmail.es para que me sea remitida la
respuesta del reclamo N° 016 bajo los términos establecidos en
el artículo N° 29 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de
Controversias de OSITRAN.

Así mismo, nos obligamos a garantizar el buen uso y confidencialidad del correo
electrónico.

Firma: 
Nombre completo: Jose Santos Saenz Cebanillas
DNI: 32924551
Correo electrónico: peleaventura@hotmail.es
Teléfono fijo:
Teléfono móvil: 936961195