



Miraflores, 20 de marzo de 2018
Resol. Ger.Gen.2018-009

Señor:
Giancarlo Chávarry Sagástegui
Predio San Agustín Mz D Lote 5, Moche.
gchsrenta_equipo@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo No. 000024 - Peaje Virú

RECIBIDO	
HOMBRES Y APELLIDOS:	Giancarlo Chavari Sagastegui
N° DOC. IDENTIDAD:	41826721
PARENTESCO:	titular
FECHA:	26/03/2018
PARA:	3:30 p.m.

I. VISTOS

Con fecha 11 de marzo de 2018, el señor Giancarlo Chávarry Sagástegui, identificado con DNI N° 41826721 (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario"), el cual quedó asentado en la hoja de reclamación N° 000024 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Virú" (en adelante, el "Reclamo").

De la revisión de la referida hoja de reclamación N° 00024, se advierte que el Reclamo del Usuario es el siguiente:

"Realiza mi reclamo con día 11-03-2018 a horas 7:06 pm cuando me dirigia de sur a norte en mi vehículo de placa D6U796. Pasé por garita de cobranza donde pagué mi peaje con un monto de 10.00 nuevos soles para lo cual solo me dio el vuelto de 1 sol aluciendo que le arranche el dinero por los que se ha caído en el interior de mi vehículo lo cual no fue cierto ya que yo recibí en mi mano con una distancia de 1 metro aproximadamente lo cual es imposible que a moneda viaje al interior de mi vehículo."

En relación al Reclamo presentado, el Usuario solicita lo siguiente:

"Espero una sanción para la señorita que tiene malos modales al trato del cliente (cobrador 342)."

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, de fecha 18 de febrero de 2009 y sus modificaciones (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 N° 019-2011-CD/OSITRAN (en adelante, el "Reglamento de OSITRAN") y el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la "LPAG"), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre el Reclamo del Usuario.

AUTOPISTA DEL NORTE SAC
Av. 28 de Julio N° 150 Piso 4 Ofc. 401 Miraflores – Lima 18 – Perú
Teléfono: (511) 625-4500 Fax: (511) 620-6226
Inscrita en la Partida No. 12267955 de la Oficina Registral de Lima

Johan Andrew Araujo Meza
DNI. 47710412
NOTIFICADOR
OLVA TRUJILLO SAC,

11828218152
Cargo Adjunto - NACIONAL
OLVA COURIER 2018
NUEVO CHIMBOTE

3
Folio
Coord



II. CONSIDERANDO

El Concesionario tiene a su cargo la Concesión de los Tramos Viales 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, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC (en adelante, el "Concedente").

Conforme a la cláusula 6.7 del Contrato de Concesión, a partir de la Fecha de Inicio de Explotación (conforme este término se encuentra definido en el Contrato de Concesión), el Concesionario tiene la obligación de abrir un libro de reclamos y sugerencias, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de OSITRAN. Adicionalmente, en la cláusula 8.7 del Contrato de Concesión se establece que el referido libro de reclamos y sugerencias deberá ser abierto por el Concesionario en cada unidad de peaje, con la finalidad que los usuarios de los tramos de la Concesión registren en él sus reclamos y el Concesionario dé trámite a todos ellos conforme al Reglamento de OSITRAN.

Conforme al artículo 12 del Reglamento de OSITRAN, el Concesionario debe contar con su propio reglamento de atención de reclamos, el cual no debe contradecir las disposiciones del Reglamento de OSITRAN, pudiendo inclusive establecer derechos y garantías mayores a favor de los usuarios. En atención a ello, el Concesionario cuenta con el Reglamento Interno.

En el artículo 33 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 3 del Reglamento Interno se establecen las materias sobre las cuales los usuarios pueden presentar reclamos al Concesionario. Por lo tanto, debe determinarse, en primer lugar, si el Reclamo presentado por el Usuario corresponde a una de las materias listadas en los artículos antes señalados.

Al respecto, se advierte de la revisión de la hoja de reclamación N° 000024 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú, que el Usuario manifiesta su disconformidad con la atención recibida al momento de pagar el peaje, lo cual corresponde a una queja¹ y no a un reclamo propiamente dicho bajo el alcance del Reglamento de OSITRAN y el Reglamento Interno. No obstante, esta Gerencia procederá a analizar y dar respuesta a lo indicado por el Usuario en su Reclamo.

El Usuario indica haber recibido una mala atención por parte de la peajista encargada del cobro de peaje en la garita por la cual transitó el 11 de marzo de 2018 y no haber recibido el vuelto completo correspondiente al pago del peaje. En relación al último punto, se anotó en la hoja de reclamación que se había procedido a entregar al Usuario la suma de S/ 1.00, indicada por él como vuelto faltante; por lo que en esta resolución sólo nos pronunciaremos sobre el trato recibido por el Usuario.

Luego de haber revisado el video correspondiente al tránsito realizado por el Usuario, advertimos que el trato recibido por el Usuario –al momento de indicar la falta de vuelto completo– no fue el adecuado, por lo que le extendemos nuestras más sinceras disculpas, y nos comprometemos a enfatizar frente al personal a cargo de la recaudación nuestra política de trato cordial y servicial hacia el usuario.

Debemos señalar que los esfuerzos de esta Gerencia se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios de la vía, sino también a brindar un trato

¹ Califica como queja la expresión de malestar del usuario por algún tema no relacionado directamente con la prestación del servicio, como por ejemplo, la mala atención.



amable y 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 al Concesionario por ley y por el Contrato de Concesión.

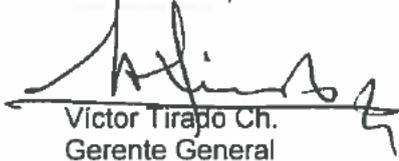
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, en la medida que lo manifestado por el Usuario corresponde a una queja, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** el Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

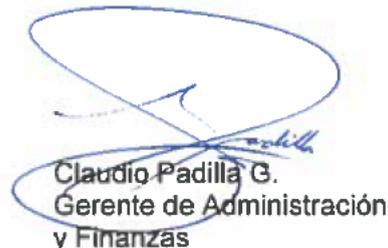
Contra la presente Resolución, procede recurso de reconsideración dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (sustentado en nueva prueba), dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución.

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 Tirapó Ch.
Gerente General



Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas

vts



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa Trujillo

**LIBRO DE RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

Estación de Peaje VIRÚ



Nombres y Apellidos:	GUIANCARLO CHAUDRY SAGSSTECUI	Ficha Número:	000024
Razón Social:	CORPORACIÓN GIANDI CONTRATISTAS ELS. SAC	Fecha:	11-03-2018
Doc. Identidad:	41826721	Recibido por:	Carmen Ventura
Dirección:	PREDIO SAN AGUSTIN N2 D LOTES MOCHE		Zavalata.
Correo Electrónico:	Gchsrenta_equipo@hotmail.com		Jefe de Pbz
Teléfono:	998006096		
Firma:			

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

Realizo mi reclamo con día 11-03-2018 a horas 7:06 PM cuando me dirigía de sur a norte en mi vehículo de placa D 6U796 pase por caseta de Cobanura donde pague mi peaje con un monto de 40.00 nuevos soles para lo cual solo me dio el vuelto de 1 sol advirtiéndome que le arrancaré el dinero por los que se ha caído en el interior de mi vehículo lo cual no fue cierto ya que yo recibí en mi mano con una distancia de 1 metro a proximidades de lo cual es imposible que la moneda viaje al interior de mi vehículo es para una sanidad para la camioneta que tiene moles moles al tanto del cliente (cobanura 342) Ticket N° F072-00181979

Observaciones:

Se le debió al usuario el \$1.0 que indica que no se le dio

CONCESIONARIO

