



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, 23 de junio de 2016
Resol.Ger.Gen-2016-027

24/06/2016

Señor:
Félix Ángelo Merino Jaramillo ✓
Angelo18m@hotmail.com
Jr. Salaverry Mz. C6 – Lt.12 – Callao – Lima.
Presente.-

41491403

FELIX A. MERINO JARAMILLO

Asunto: Su Reclamo No. 000035- Peaje Huarney.

I. VISTOS

Que con fecha 10 de junio 2016, se formuló un reclamo en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje "Huarney" de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), asignado con la Ficha N° 000035. El motivo del mismo se debe a la mala calidad del servicio de parte del Concesionario en la Unidad de Peaje de Huarney de la Red Vial N° 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N.

Es así que el señor Félix Ángelo Merino Jaramillo identificado con Documento de Identidad N° 41491403 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia de un reclamo por los hechos del día 10 de junio del 2016, indicando:

"En el pago del peaje, la Srta. de la caseta 131 se rehúsa primero a cobrar el peaje por no dar vuelto de S/. 100.00, al no contar yo con sencillo me recibió el pago y me dio vuelto con puras monedas, al contarlas noté que faltaban un sol, al reclamarlo ella duda y con risa burlona me pide S/.19.00 para darme S/.20.00. Al notar su duda y sarcasmo le entregué todas las monedas para que las cuente, no quiso hacerlo y en su terquedad por coger sólo S/.190.00 hizo que se cayeran varias monedas al suelo. Incluso generó una discusión con el conductor del camión de atrás y solo con eso reaccionó en completar mi vuelto".

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, 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, habría recibido un trató incorrecto por parte del personal de la Unidad de Peaje de Huarmey, situación que no solo le habría generado malestar al reclamante, sino que además habría afectado a otros usuarios que esperaban su turno para pagar el peaje.

Ahora bien, en relación a lo alegado por el Reclamante, resulta necesario precisar que la Concesionaria ha revisado los vídeos correspondientes a la fecha del reclamo y no ha encontrado evidencia que la peajista lo haya atendido y mostrado una risa burlona en la atención; sin embargo entendemos el malestar que le puede haber producido el tiempo de espera para la entrega del cambio de manera exacta; por lo que ante ello la Gerencia General extiende al reclamante sus más sinceras disculpas por cualquier inconveniente que se le pudiera haber causado, comprometiéndose a instruir a todo el personal referente a la atención al usuario e implementar medidas correctivas para la mejora continua, llegando así al único objetivo, que la calidad cumpla en prestar un servicio idóneo a los usuarios de la vía, adicionalmente brindar la colaboración debida y en la medida de nuestras 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 por ley y Contrato de Concesión al Concesionario.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, se resuelve **DECLARAR INFUNDADO** el reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

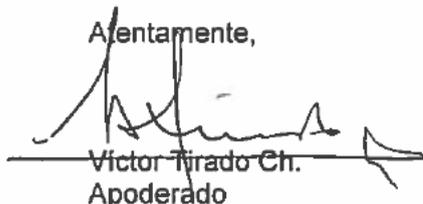


**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

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.

Acentamente,



Víctor Tirado Ch.
Apoderado



Claudio Padilla
Apoderado



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

**LIBRO DE RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

Estación de Peaje HUARMEY



Nombres y Apellidos:	Félix Angelo Merino Jaramillo	Ficha Número:	000035
Razón Social:		Fecha:	10/06/2016
Doc. Identidad:	41491403	Recibido por:	AUBET GONZALEZ PEUCHE JEFE DE POSTO
Dirección:	Jr. Salaverry Hz. C6-LT12		
Correo Electrónico:	angelo18m@hotmail.com		
Teléfono:	5749705 / 987983204		
Firma:			

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

En el pago del peaje, la sita del la caseta 131 se rehusa primero a cobrar el peaje por no dar vuelto de \$100.00, al no contar yo con sencillos me recibió el pago y me dio vuelto con puras monedas, al contarlas noté que faltaba un sol, al reclamarlo ella duda y con risa burlona me pide \$19.00 para darme \$20.00. Al notar su duda y sarcasmo le entregué todas las monedas para que das cuenta, no quiso hacerlo y en su terquedad por coger solo \$19.00 hizo que se cayeran varias monedas al suelo. Incluso generó una discusión con el conductor del camión de atrás y solo con eso reaccionó en completar mi vuelto.

Observaciones:

CONCESIONARIO