

CARGO



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Miraflores, 13 de setiembre de 2016
Resol.Ger.Gen-2016-039

RECIBIDO	
NOMBRES Y APELLIDOS:	Tommy Javier de AS
N° DOC. IDENTIDAD:	10778925
PARENTESCO:	
FECHA:	15/9/16
FIRMA:	[Firma]

Señor:

Tommy Javier Urquiaga Sevilla

urquiaga36@gmail.com

Urb. La Perla Mz. B Lote 4 – Pacasmayo – La Libertad
Presente.-

Señor Apolinar Rodríguez
AGENTE COMERCIAL
TRANSPORTES VIAL S.A.

MORA: 8:20 AM

Asunto: Su Reclamo No. 000036- Peaje Huarmey

I. VISTOS

Que con fecha 27 de agosto 2016, se formuló un reclamo en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje "Huarmey" de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), asignado con la Ficha N° 000036. El motivo del mismo se debe a una supuesta mala atención de parte del Concesionario en la Unidad de Peaje de Huarmey de la Red Vial N°4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N.

Es así que el señor Tommy Javier Urquiaga Sevilla, identificado con Documento de Identidad N° 119255460 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia de un reclamo por los hechos del día 27 de agosto del 2016, indicando: ***"La noche del 27.08.16 a las 03:39 am. Llamamos al Servicio de Auxilio mecánico por una falla en el auto TGN-936 y la operadora pretendió hacernos creer que estábamos en otro punto diferente al cual nosotros hablamos puesto al teléfono, pero no nos preguntó siquiera que color era el auto y que marca color aun cuando después de 4 llamadas y al retornar recibimos la grúa a las 04:59 am. Para los cual. Quisiera saber si los protocolos están bien dados, pedimos copia del servicio prestado y nos respondieron que no había autorización para lo cual solicitamos quien autoriza que se dé o no. Además está prohibido tomar fotos y videos en esta oficina"***.

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 el reclamo de la referencia.



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

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, 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 de los reclamos aquellos 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; motivo por el cual corresponde que el Concesionario se pronuncie sobre el fondo de la controversia.

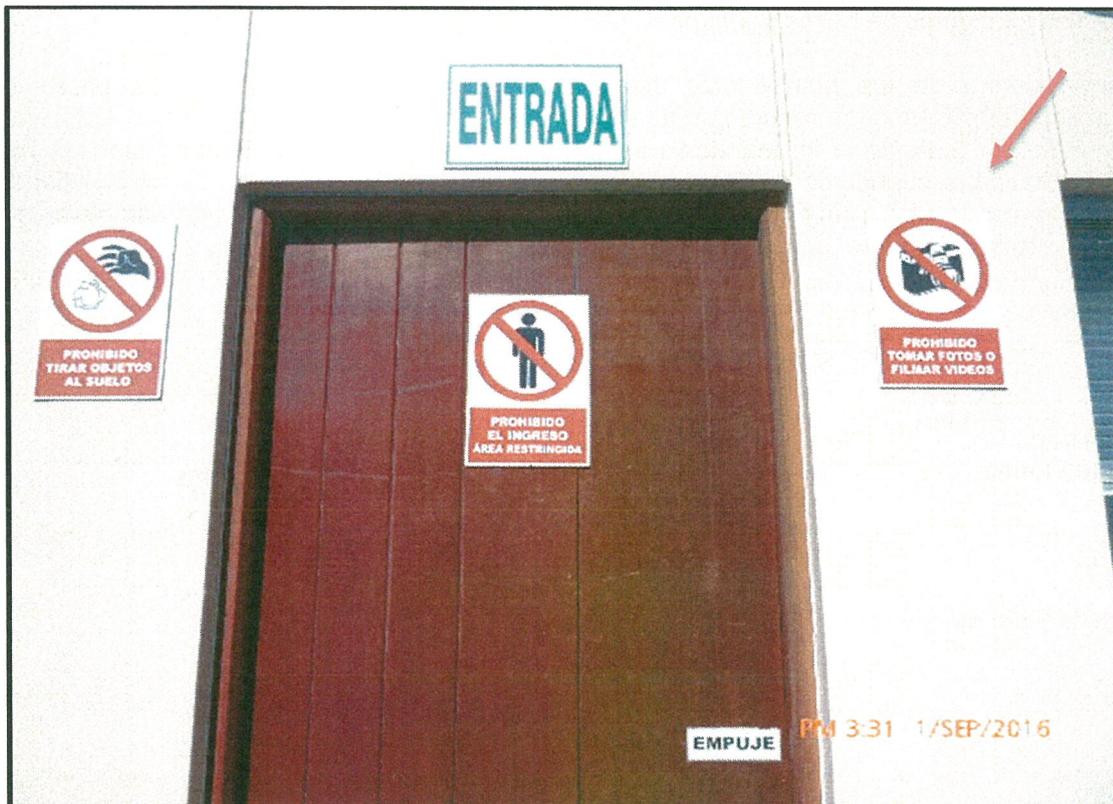
Se desprende del reclamo:

- El Concesionario no habría brindado un servicio oportuno y satisfactorio al Reclamante.
De lo indicado por el reclamante queremos manifestarle que al momento de recibir su llamada de ayuda, la Central de Emergencia (CAE) envió la asistencia (Patrullero) a su búsqueda teniendo como resultado que la indicación efectuada por el usuario, no fue exacta destino ya que llegaron hasta el Km. 362+000, y al constatar que el usuario no se encontraba dieron alerta a la central para confirmar ubicación de usuario; es en esta llamada donde se pudo tomar como referencia que el reclamante había pasado el Peaje de Fortaleza, es decir se encontraba en Km. 220+000, enviando nuevamente la ayuda con destino al Peaje Fortaleza Sentido Sur – Norte. Ubicando al usuario aproximadamente en el Km. 298+000. Ante ello queremos expresar nuestras disculpas por no haber entendido correctamente la ubicación en la que se encontraba pero queremos además hacerle saber que en todo momento la Concesionaria preocupada por su bienestar retomo la búsqueda en el sentido correcto.
- Ahora referente a la solicitud de la copia del servicio prestado (Parte de Auxilio Vial de Grúa), si bien se trata de un documento de uso exclusivo para la empresa para poder llevar el control de la asistencia vehicular y confirmar que está allí sido de total satisfacción para el usuario, al considerar como parte de los hechos vinculados al reclamo, adjuntamos copia del parte de auxilio vial, en el mismo el reclamante indica que el servicio de grúa fue excelente.



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

- Ahora bien en relación a tomar fotos o grabar en las oficinas de Peajes, debemos manifestarle que por seguridad está prohibido realizar tomas a las oficinas principales, mismo motivo que en las afueras de la entrada tenemos rotulado el no tomar fotos y grabar las instalaciones, adjunto foto. Además de los protocolos de seguridad, debemos indicar que grabar las instalaciones del Peaje no tienen relación alguna con el reclamo formulado ni con el servicio de asistencia prestado. Por lo que en ese extremo consideramos que el pedido efectuado fue correctamente denegado.



Sin perjuicio de lo antes mencionado, esta Gerencia General desea resaltar que sus esfuerzos se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los Usuarios de la vía, sino que adicionalmente a brindar 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 por ley y Contrato de Concesión al Concesionario.



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, 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 Tirado Ch.
Gerente General.

Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas.

cua
Adj.: Parte de Auxilio Vial de Grúa



Autopista del Norte

Grupo OHL

		PARTE DE AUXILIO VIAL DE GRÚA		OC-AU-FAVG-12-04	
		AREA: ATENCION AL USUARIO N° 004537		Versión: 02	
RED VIAL N°4; PATIVILCA - SANTA - TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY - EMPALME R01N					
DATOS GENERALES					
Operador de grúa: <u>Jose Lizardo Jimenez</u>			Placa de la unidad: <u>ACP 848</u>		
Fecha: <u>27-01-11</u>	Hora de salida: <u>07:35</u>	Lugar de salida de base: <u>12 214</u>	Reporte N°: <u>68/531</u>		
Kilómetro: <u>298</u>	Hora de llegada: <u>07:50</u>	Lugar de llegada a base: <u>12 314</u>			
Sentido: <u>S/N</u>	Hora de término: <u>07:53</u>	Kilómetros recorridos: <u>111 473</u>	Codigo CE: <u>1975</u>		
Lado: <u>Interoceano</u>	Hora de base: <u>08:23</u>	Kilómetros finit: <u>111 516</u>			
Tramo:					
<input type="checkbox"/> Pativilca - Carreteras	<input checked="" type="checkbox"/> Huancayo - Santa	<input type="checkbox"/> Casma - Chimbote	<input type="checkbox"/> Chimbote - Santa		
<input type="checkbox"/> Santa - Trujillo	<input type="checkbox"/> Chacabamb	<input type="checkbox"/> Villa - Puerto Salaverry	<input type="checkbox"/> Puerto Salaverry - Emp. R01N		
CAUSAS DEL DESPERFECTO:					
<input type="checkbox"/> Accidente de tránsito	<input type="checkbox"/> Fuga de aceite	<input type="checkbox"/> Fuga de agua	<input type="checkbox"/> Fuga en la bomba de agua		
<input type="checkbox"/> Fuga en el motor	<input type="checkbox"/> Fuga en el eje de centros	<input type="checkbox"/> Fuga de combustible	<input type="checkbox"/> Fuga de combustible		
<input type="checkbox"/> Fuga de escape de motor	<input type="checkbox"/> Fuga en el eje de transmisión	<input type="checkbox"/> Neumático desinflado	<input type="checkbox"/> Neumático desinflado		
<input type="checkbox"/> Fuga en la bomba de dirección	<input type="checkbox"/> Fuga en el eje de dirección	<input type="checkbox"/> Acolado en la arena	<input type="checkbox"/> Acolado en la arena		
<input type="checkbox"/> Fuga eléctrica	<input type="checkbox"/> Fuga en la dirección	<input type="checkbox"/> Soplo empaquetadura	<input type="checkbox"/> Soplo empaquetadura		
<input type="checkbox"/> Fuga de agua	<input type="checkbox"/> Fuga en el eje de eje	Otros: <u>FRG 27-01-11-11-11</u>	<input checked="" type="checkbox"/>		
IDENTIFICACIÓN DEL VEHICULO:					
Tip: <u>AUTO</u>	Marca: <u>NISSAN</u>	Color: <u>BLANCO</u>	Placa: <u>FCM 936</u>		
Empresa: <u>PARTICULAR</u>					
ACCIÓN EJECUTADA: <u>REMOBILIZACION DE LA GRUA A LA 296</u>					
PARA SER LLENADO POR EL USUARIO					
Identificación del usuario:			Relación del usuario con el vehículo:		
Nombres y apellidos: <u>TOMMY VIGILIA SORIANO</u>	<u>46 años</u>				
Identificación de documento: <u>19255460</u>	Teléfono / Celular: <u>999130545</u>				
Dirección de domicilio: <u>LIMA</u>	Destino: <u>PUERTO SALAVERRY</u>				
¿COMO CALIFICA EL SERVICIO?					
Muy buena <input type="checkbox"/>	Buena <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>		
DECLARACIÓN DEL USUARIO					
* Declaro haber recibido el servicio de grúa por Autopista del Norte SAC					
<u>EL SERVICIO DE LA GRUA ME PARECE EXCELENTE LA QUE RECIBE LAS NOMBRAS UN CURSO GPS.</u>					
Observaciones:					
FIRMA DEL USUARIO: <u>[Signature]</u>			FIRMA DEL OPERADOR: <u>[Signature]</u>		
<p>IMPORTANTE! El servicio de accidentes y asistencia vial es gratuito las 24 horas del día, los 305 días del año, para los usuarios de la carretera Pativilca-Trujillo. De ser necesario, la grúa se dirigirá al vehículo hasta la estación de servicio más cercana respecto del lugar de la ocurrencia. Las grúas no están autorizadas para salir del tramo Pativilca-Trujillo.</p>					

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje HUARMEY



Nombres y Apellidos: TOMMY URQUIAGA S.
Razón Social: _____
Doc. Identidad: 19235460
Dirección: Lima
Correo Electrónico: Urquiga36@gmail.com
Teléfono: 999170545
Firma: [Signature]

Ficha Número: 000036 8.16
Fecha: 27/08/2016
Recibido por: Eileen W.
[Signature]

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

La noche del 27-08-16 a las 3.39 am (llamamos al servicio de Auxilio mecánico por una falla en el auto TGV. 936 y los operadores pretendieron hacernos creer que estábamos en otro punto diferente al cual nosotros habíamos puesto al teléfono, PERO NO NOS PREGUNTARON NI EL COLOR DEL AUTO Y QUE MARCA ERA CUANDO DESPUES DE 4 llamadas y dos retornos regresamos la grúa a las 4.59 am. Para lo cual quisiera saber si los protocolos están bien de

Observaciones: Pedimos copia del servicio prestado y nos respondieron que no habrán autorización para lo cual solicitamos que se autorice a y se de no. además esta prohibido tomar fotos y videos en esta oficina.

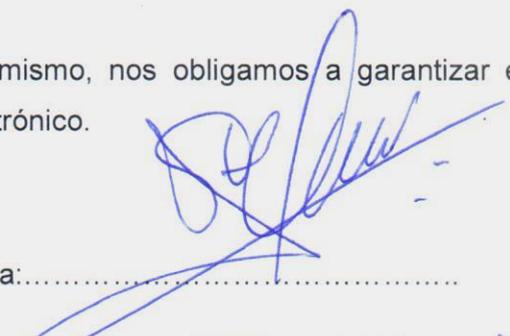
CONCESIONARIO

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

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

Yo Tommy Urquiaga Sevilla identificado con
DNI C.I. Pasaporte Otro No. 19255460 con
dirección Carrutera a Pucallpa distrito de
PACASMAYO provincia de PACASMAYO del departamento
de LA LIBERTAD, 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 urquiaga36@gmail.com, para que me sea remitida la respuesta del
reclamo N° 00036 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: Tommy Javier Urquiaga Sevilla

DNI: 19255460

Correo electrónico: urquiaga36@gmail.com

Teléfono fijo:

Teléfono móvil: 999170545