



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, 17 de enero de 2017
Resol.Ger.Gen-2017-003

RECIBIDO	
NOMBRES Y APELLIDOS:	Rosa
TABOADA	
Nº DOC. IDENTIDAD:	02871681
PARENTESCO:	
FECHA:	26/01/2017
FIRMA:	9.16 2

Señor:

Sisniegas Ramírez, Henry Arnaldo

Alan Perú Mz. A Lote 21 – Piura

Ref. Puente Bolognesi de Piura – Costado del Local Tony Rosado

Presente.-

Asunto: Su Reclamo No. 000037- Peaje Huarmey

I. VISTOS

Que con fecha 10 de enero 2017, 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° 000037. El motivo del mismo se debe a una supuesta falta de apoyo a usuario de parte del Concesionario en la Unidad de Peaje de Huarmey de la Red Vial 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N.

Es así que el señor Sisniegas Ramírez, Henry Arnaldo, identificado con Documento de Identidad N° 02678628 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia de un reclamo por los hechos del día 10 de enero del 2017, indicando: **"No se me kiso apoyar peaje guarmey a pesar de decirle verdad al gerente y se está murmurando y mirar la color de personas en Piura se apoya hasta borrachos en carretera."**

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.

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.

AUTOPISTA DEL NORTE SAC

Av. 28 de Julio N°150 Piso 4 Ofic. 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

Rosa Taboada
02871681



De lo expuesto por el Usuario, se puede advertir que éste ha interpuesto un Reclamo¹. Esto se corrobora con el Reglamento Interno, en cuyo artículo 3° se mencionan aquellas materias sobre las cuales pueden presentarse reclamos, los mismos que deben ser atendidos según los términos, condiciones y plazos establecidos en dicho documento. Es así, que para que un Reclamo sea admitido a trámite, debe versar sobre alguna de las materias mencionadas en dicho artículo:

- a) *Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los TARIFAS, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN.*
- b) *Reclamos referidos al condicionamiento de la atención del RECLAMO (formulado por el USUARIO) al pago previo de la retribución facturada por AUNOR.*
- c) *Reclamos 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.*
- d) *Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de AUNOR..*
- e) *Reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada por AUNOR a sus USUARIOS, respecto de las TARIFAS o Precios de los servicios brindados por AUNOR o condiciones de dichos servicios, o información defectuosa.*
- f) *Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura de transporte de uso público o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de AUNOR."*

En este caso, al tratarse de un reclamo incompleto; debido a que el usuario no indica el motivo, razón o circunstancia que lo motivan a interponer su reclamo, ni lo que necesita para resolverlo, más allá de haberse efectuado la misma a través del libro de reclamos y sugerencias del Peaje Huarmey, el Concesionario no se encuentra habilitado para pronunciarse sobre el particular a través de esta Resolución Gerencial, al no verificarse que el reclamo se enmarque en alguno de los supuestos establecidos en el Reglamento Interno para declarar la procedencia de un reclamo.

En ese sentido, el artículo 16° del referido Reglamento Interno indica que una causal de improcedencia de reclamos es justamente "Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre entre los supuestos contenidos en el Artículo 3° del presente Reglamento".

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.

Así las cosas, la solicitud efectuada por el Usuario no contiene información adecuada que permita establecer los hechos que habrían motivado su requerimiento, razón por la cual no corresponde pronunciarnos por el momento sobre su pedido.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

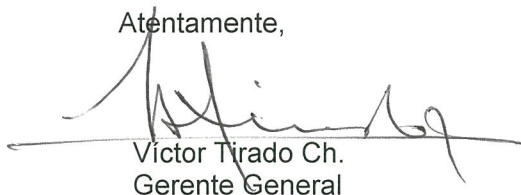
Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** el reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

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



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje HUARMEY

Nombres y Apellidos: Hugo Amador Sisungas Rivas
Razón Social: Particular
Doc. Identidad: 02678628
Dirección: MZ. CY 101 y Carretera ALA
Correo Electrónico: _____
Teléfono: 965352178
Firma: [Firma]

Ficha Número: 000037

Fecha: 10-01-2027

Recibido por: KATHY FLORES U.

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

NO SE ME KISO APOYAR PEAJE
HUARMEY A PESAR DE DECIRLE VERDAD
AL GERENTE Y SE ESTA MOJANDO
Y MIRAN LA COLON DE PERSONAS
EN PIURA SE APOYA HASTA
BORACHOS EN CARRETERA

[Firma]

Observaciones:

CONCESIONARIO