



**Autopista
del Norte**

CARGO

Miraflores, 17 de diciembre de 2018
Resol. Ger.Gen.2018-027

Señor:



Presente.-

Asunto: Reclamo No. 000059 - Peaje Fortaleza del 09.12.18

I. VISTOS

Con fecha 09 de diciembre de 2018, el señor [REDACTED], identificado con DNI N° [REDACTED] (en adelante el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario") el cual quedó asentado en la hoja de reclamación N° 000059 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza" (en adelante, el "Reclamo"). En el cual se detalla lo siguiente:

"El día 05/12 a las 7:12:28 pm no me dieron mi vuelto y se quedaron con 10 soles de más y diciendo que pide cámara dicen que eran 10 soles y hoy 09/12/18 me confirman que si eran 20 soles y que verificaron nuevamente."

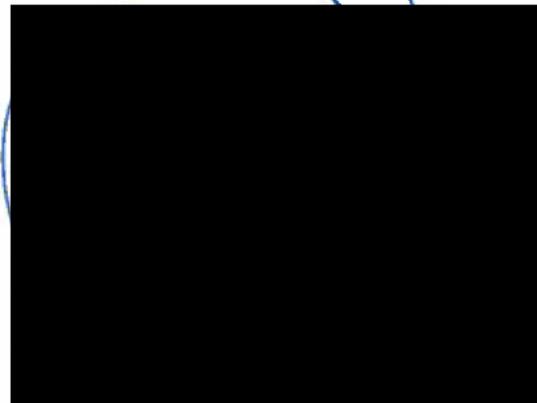
En relación al Reclamo presentado, el Usuario solicita:

"Sanción el personal que en complicidad con las cámaras no dan el vuelto completo."

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.

Av. 28 de Julio 150 Piso 4
Miraflores - Lima 18 - Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe





Autopista del Norte

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° 000059 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje “Fortaleza”, que el Usuario identifica su Reclamo bajo el rubro de “Facturación y/o cobro de las tarifas”, lo cual corresponde a la materia indicada en el literal a) del artículo 3 del Reglamento Interno y el literal a) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tal motivo, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En primer lugar, debemos señalar que el Reclamo cumple con los requisitos de presentación indicados en el artículo 8 del Reglamento Interno, por lo que corresponde su admisión.

En cuanto al tema de fondo, se advierte – del propio texto del Reclamo presentado por el Usuario así como del documento “2018-INFORME-TYR-087” que nos ha hecho llegar la empresa que tenemos contratada para la recaudación del peaje, que el error involuntario cometido en el cobro de la Tarifa al Usuario el día 05 de diciembre de 2018 ha sido subsanado;



Autopista del Norte

habiéndose procedido a entregarle al Usuario el vuelto faltante, equivalente al importe de S/ 10.00.

Sin perjuicio de lo anterior, extendemos nuestras más sinceras disculpas por el error cometido y las molestias causadas al Usuario, y le manifestamos

y le manifestamos 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, bajo una política de mejora continua; sino también a brindar un trato 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 a la fecha el error involuntario cometido al momento de entregarle el vuelto al Usuario ha sido subsanado, esta Gerencia 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



Autopista del Norte
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS

Estación de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000059

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 09 / 12 / 201
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nombres y Apellidos:

Razón Social : EYDOR EIRL
20601567593

Doc. de Identidad :

Dirección :
W5 Oliva Lima

Correo Electrónico :

Teléfono :

Padre o madre : _____

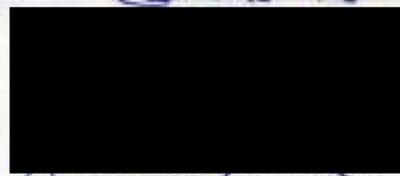
2. MATERIA DEL RECLAMO

- Facturación y/o cobro de las tarifas
- Condicionamiento al pago previo para la atención del reclamo
- Calidad y oportuna prestación de los servicios
- Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios
- Información defectuosa
- Limitación de acceso a la infraestructura o servicios
- Otro. Descripción: _____

Monto reclamado: 9.40 S/
de vuelto

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE:
El día 05/12 a las 7:12:27 pm. No me dieron mi vuelto y se quedaron con con 10 S/ de mas y diciendo q pide camera y segun camera dicen con 10 S/ y hoy 05/12/2012 me compraron
PEDIDO: que si eran 20 S/ y si verificaron nuevamente.
Sancion al personal q en complicidad con las camaras no dan el vuelto completo.



FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA _____ / _____ / _____
DÍA MES AÑO