



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Lima, setiembre 08 de 2014
Resol. Ger. Gen-0020/2014

Señor:

NO REGISTRA NOMBRE

Asunto: **Código de Reclamo N° WHUA201408060005**

I. VISTOS

Que con fecha 06 de agosto de 2014, se formuló un reclamo electrónico a través de la página web de Autopista del Norte S.A.C.- www.ohlconcesiones.com.pe (en adelante, el "Concesionario"), signado con el Código N°WHUA201408060005. En dicho reclamo, el usuario manifiesta que dicho reclamo se debe al supuesto mal servicio de grúas y personal incompetente dentro del servicio, que supuestamente lo dejaron abandonado a la altura de la playa grande con el servicio de grúa

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 (en adelante, el "Reglamento de 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.

I. 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 este sentido, el literal c) del artículo 3° del Reglamento Interno estipula que es causal procedencia de los reclamos anotados en el libro de Reclamos de la Entidad Prestadora, aquellos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios; motivo por el cual corresponde que el Concesionario se pronuncie sobre el fondo de la controversia.

Se desprende del reclamo, que el Concesionario habría brindado un mal servicio de grúas y que el personal encargado para brindar dicho servicio es incompetente dentro del servicio, porque supuestamente lo dejaron abandonado a la altura de la playa grande con el servicio de grúa.

Sin embargo, cabe advertir que el Reclamante ha omitido señalar la fecha y hora aproximado de lo ocurrido, así como sus datos personales, y siendo dicha

información necesaria para poder emitir respuesta con relación a su reclamo, le hemos enviado dos (02) correos solicitando sus datos personales en las fechas 13 y 14 de agosto; además se le envió una carta el 20 de agosto, todo esto fue enviado al correo chimbote22@hotmail.com, sin respuesta alguna.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, de igual forma esta Gerencia extiende al reclamante sus más sinceras disculpas por cualquier inconveniente que se le pudiera haber causado, comprometiéndose la empresa en tomar en cuenta la sugerencia del Reclamante para dotar a la vía con una mejor operatividad.

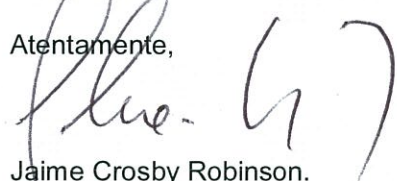
II. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INPROCEDENTE** el reclamo en virtud de lo previsto por el artículo 16 del Reglamento de Atención al Usuario, al no haber subsanado el Reclamante, con la información solicitada; **DECLARANDO EL FÍN 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,



Jaime Crosby Robinson.
Gerente General



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Miraflores, agosto 19 de 2014
AN-GG-C-14-508

Estimado señor:

Para comunicarle que con fecha 06 de agosto de 2014, se formuló un reclamo en la página web de Autopista del Norte S.A.C (Concesionario), asignado con el N° De Ficha WHUA201408060005. El motivo de dicho reclamo se debe al supuesto mal servicio de grúas y personal incompetente dentro del servicio, que supuestamente lo dejaron abandonado a la altura de la playa grande con el servicio de grúa.

Indicamos que 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 (en adelante, el "Reglamento de 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.

Por lo expuesto líneas arriba, solicitamos a usted haga llegar a la brevedad los requisitos necesarios para poder darle respuesta a su reclamo:

- a) Nombre completo del reclamante, número del documento de identidad y domicilio para hacer las notificaciones.**

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Atentamente,

Jaime Crosby R.
Gerente General

ays



Dyanne Reategui Garcia <dreategui@operadora.pe>

Fwd: Reclamo N° WHUA201408060005

1 mensaje

Dyanne Reategui Garcia <dreategui@operadora.pe>

8 de septiembre de 2014, 16:01

Para: chimbote22 <chimbote22@hotmail.com>

Cc: Rosmelin Perez Coba <rperez@operadora.pe>

Estimado (a).

Adjunto resolución a su reclamo, interpuesto vía web el día 06 de Agosto del presente año.

Saludos

**Dyanne Reátegui García****Encargada de Estadística y Control de Gestión**

T · (43) 604000 Ext · 13004

C · 995459212 RPM · #995459212

dreategui@operadora.pe



Cuidemos del medio ambiente. Por favor, no imprima este e-mail si no es necesario.

----- Mensaje reenviado -----

De: **Dyanne Reategui Garcia** <dreategui@operadora.pe>

Fecha: 20 de agosto de 2014, 10:13

Asunto: Re: Reclamo N° WHUA201408060005

Para: chimbote22 <chimbote22@hotmail.com>

Cc: Rosmelin Perez Coba <rperez@operadora.pe>

Estimado (a)

Adjunto carta, solicitando sus datos completos, número de DNI y domicilio, para poder darle respuesta a su reclamo.

Me despido, en espera de su pronta respuesta.

Saludos

**Dyanne Reátegui García****Encargada de Estadística y Control de Gestión**

T · (43) 604000 Ext · 13004

C · 995459212 RPM · #995459212

dreategui@operadora.pe



Cuidemos del medio ambiente. Por favor, no imprima este e-mail si no es necesario.

El 14 de agosto de 2014, 13:11, Dyanne Reategui Garcia <dreategui@operadora.pe> escribió:

| Estimado (a)

Nos encontramos en espera de la información, para enviarle la carta de respuesta a su reclamo.

Saludos



Dyanne Reátegui García
Encargada de Estadística y Control de Gestión

T · (43) 604000 Ext · 13004
C · 995459212 RPM · #995459212
dreategui@operadora.pe

 Cuidemos del medio ambiente. Por favor, no imprima este e-mail si no es necesario.

El 13 de agosto de 2014, 15:46, Dyanne Reategui Garcia <dreategui@operadora.pe> escribió:
Estimado (a)

Por medio de la presente le informo que hemos recibido su reclamo puesto vía web el día 06 de Agosto del año en curso, para responder necesitamos sus datos completos (Nombre y Apellidos, DNI y dirección exacta).

Agradeceré, me envíe por este medio la información solicitada.

Me despido, esperando su pronta respuesta.

Saludos,

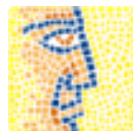


Dyanne Reátegui García
Encargada de Estadística y Control de Gestión

T · (43) 604000 Ext · 13004
C · 995459212 RPM · #995459212
dreategui@operadora.pe

 Cuidemos del medio ambiente. Por favor, no imprima este e-mail si no es necesario.

 **Respuesta de Reclamo WHUA201408060005.pdf**
796K



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	2222222222	Ficha Número:
Razón Social:	ggggggggggg	WHUA201408060005
Doc. Identidad:	56467896	Fecha:
Dirección:	chimbote	06/08/2014 - 11:26
Correo Electrónico:	chimbote22@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
mal servicio de gruas y personal incompetente dentro del servicio me dejaron avandonado a la alyura de playa grande con el servicio de grua		