



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL



Miraflores, diciembre 01 de 2014
Resol. Ger.Gen-024/2014

Señor:
Santiago Guillermo Rodríguez Rosado
Av. Nicolás de Piérola N° 1192- Trujillo – La Libertad
Presente.-

Asunto: **Código de Reclamo N° WHUA201411240014**



I. VISTOS

Que con fecha 21 de noviembre 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° WHUA201411240014.

En dicho reclamo, el usuario manifiesta que dicho reclamo se debe al comprobante que le entregan impreso en el Peaje de Huarmey a nombre de la empresa Fropesa, debiendo ser a Expreso Sol Perú.

Es así que el señor Santiago Guillermo Rodríguez Rosado, identificado con RUC N° 20481452130 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia que en el Peaje Huarmey no le entregan su comprobante a nombre de Expreso Sol Perú si no a nombre de Fropesa por que solicita revisar el sistema.

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. 12237955 de la Oficina Registral de Lima

*Telefono Natali Perez Alva.
42753589
[Signature]
05-12-14*



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 establecidos en el Contrato de Concesión. En ese sentido, el literal a) 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 facturación y el cobro de las TARIFAS, motivo por el cual corresponde que el Concesionario se pronuncie sobre el fondo de la controversia.

Se desprende de lo dicho por el Reclamante, que hubo un error en la impresión de su comprobante apareciendo otra razón social.

Atendiendo a lo manifestado por el usuario, esta Gerencia desea expresar sus más sinceras disculpas al Reclamante por el comprobante mal emitido, para lo cual consideramos pertinente anotar que todo reclamo interpuesto por los Usuarios es tomado con la más absoluta seriedad por nuestra empresa, a fin de que toda persona que utiliza la Red Vial 4 para desplazarse cuente con la plena seguridad y garantía de que recibirá un adecuado servicio durante su recorrido.

Bajo dicho contexto, y sin perjuicio de los correctivos que implementaremos inmediatamente para que errores como el descrito por el Reclamante no vuelvan a ocurrir, el Concesionario procedió a solicitar al área Centro Control encargada del ingreso de usuarios a nuestro sistema guarde en la base de usuarios del Peaje Huarney los datos de su vehículo tal y como figura en la página del Ministerio de Transporte (MTC)

No obstante ello, esta Gerencia desea advertir que esta es la primera vez que hemos tomando conocimiento sobre un error como el que el reclamante manifiesta.

Por todos los argumentos antes expuestas, esta Gerencia toma nota de lo informado por el Reclamante y reafirma su compromiso en implementar las medidas técnicas necesarias, así como, promover una mejor capacitación a sus trabajadores a efectos de evitar que errores como los descritos no vuelvan a ocurrir.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

Del mismo modo, esta Gerencia desea extender sus más sinceras disculpas al Reclamante, señor Santiago Guillermo Rodríguez Rosado, por las molestias que pudiera haber sufrido durante su trayecto por la Red Vial 4, comprometiéndonos asimismo en generar los correctivos necesarios pertinentes.



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Del mismo modo, agradecemos profundamente su predisposición en hacernos notar sobre aquellos aspectos de nuestro servicio que merecen nuestra inmediata atención, servicio cuya continua mejora es una de nuestras principales finalidades.

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



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	Santiago Guillermo Rodriguez Rosado	Ficha Número: WHUA201411240014
Razón Social:	EXPRESO SOL PERU SRL	
Doc. Identidad:	20481452130	Fecha: 24/11/2014 - 13:55
Dirección:	Av.Nicolas de Pierola N° 1192 - Trujillo	
Correo Electrónico:	expresosolperusrl@hotmail .com	
Reclamo o Sugerencia: En el peaje de Harme y no me entregan el comprobante a nombre de Expreso Sol pEru si no a nombre de FROPESA por favor revisar sus sistema.		