



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, 28 de marzo de 2018
Resol. Ger.Gen.2018-010

Señor:

Jorge Sánchez

sanchez.uni@gmail.com

Calle Las Dalias F-22 Urb. Los Pinos, Pariñas, Talara – Piura
Presente.

Asunto: Reclamo No. WHUA201802010003 - Peaje Huarmey

I. VISTOS

Con fecha 01 de febrero de 2018, el señor Jorge Sánchez, identificado con DNI N° 41326370 (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario") a través de la página web, el cual quedó asentado bajo la ficha N° WHUA201802010003 (en adelante, el "Reclamo").

De la revisión de la referida ficha, se advierte que el Reclamo del Usuario es el siguiente:

"Estimados

Me dirigía de norte a sur, pasando por el peaje de Huarmey me cobraron 15.4 soles, cuando mi vehículo no es Categoría P2 sino un vehículo ligero con placa APO 152.

Favor de verificar y reponerme el costo del peaje

N° ticket B057-00362311

Saludos"

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.

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

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



FÓLTOS 1-18-25458908

CARGO ADJUNTO

MIRAFLORES- OLVA COURIER

T. VERRAÑA
AL PISO



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 ficha de reclamo del Usuario, que este está relacionado con la facturación y la tarifa cobrada el día 01 de febrero de 2018, cuando transitó por la Unidad de Peaje de Huarmey; 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, y luego de haber hecho las indagaciones correspondientes, le hacemos llegar nuestras disculpas por el error cometido, y le informamos que estamos procediendo a hacer la devolución del pago en exceso, ascendente a la suma de S/ 7.70 (siete y 70/100 soles).

Debemos señalar 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, 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 lo manifestado por el Usuario corresponde a una queja, esta Gerencia resuelve **DECLARAR FUNDADO** el Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

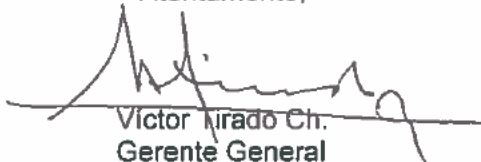
Contra la presente Resolución, procede recurso de reconsideración dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (sustentado en nueva prueba), dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución.



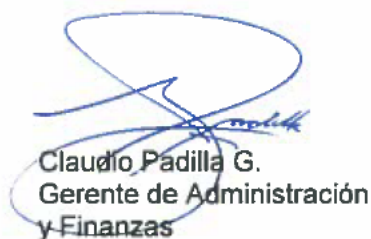
**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

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,

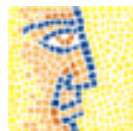


Víctor Mirado Ch.
Gerente General



Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas

vts



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	Jorge Sánchez	Ficha Número:
Razón Social:	Jorge Sánchez	WHUA201802010003
Doc. Identidad:	41326370	Fecha:
Dirección:	Talara - Piura	01/02/2018 - 15:52
Correo Electrónico:	sanchez.uni@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
Estimados Me dirigía de norte a sur, pasando por el peaje de Huarmey me cobraron 15.4 soles, cuando mi vehículo no es Categoría P2 sino un vehículo ligero con placa APO 152. Favor de verificar y reponerme el costo del peaje N° ticket B057-00362311 Saludos		