



Miraflores, 18 de abril de 2018
Resol. Ger.Gen.2018-011

Señor:
Rómulo Gómez Patiño
rgomez@da-ah.com
Presente.-

Asunto: Reclamo No. WHUA201803270005 - Peaje Huarney

I. VISTOS

Con fecha 27 de marzo de 2018, el señor Rómulo Gómez Patiño (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° WHUA201803270005 (en adelante, el "Reclamo").

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

"Hola, cuando harán el cambio en las facturas de la denominación S/. a S/ que exige la ley desde el 01/01/2018; Gracias".

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 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 lo asentado por él corresponde a una consulta y no a un reclamo propiamente dicho conforme a las definiciones y materias previstas en el Reglamento Interno y el Reglamento de OSITRAN. Pese a ello, procederemos a dar respuesta a la consulta formulada por el Usuario.

En relación al símbolo monetario de soles (S/) que debería aparecer en todo comprobante de pago que emita la empresa a partir del 01 de enero de 2018, en aplicación de lo dispuesto por la Ley N° 30381 y la Circular N° 027-2016-BCRP, se informa que si el Usuario descarga su factura electrónica desde la página web www.ohlconcesiones.com.pe, advertirá que el símbolo monetario que aparece en dicha factura es el vigente (S/).

Ahora bien, en relación al signo monetario que aparece en los tickets que se imprimen en las casetas de peaje del Peaje Huarmey, en donde el Usuario asentó su Reclamo, indicamos que la Concesionaria se encuentra realizando las coordinaciones con la empresa proveedora del software que utiliza en dicho peaje, a efectos que realicen la modificación en el sistema de cobro, eliminando el punto (.) del anterior signo monetario de nuevos soles. No obstante, manifestamos que el ticket que se entrega en las casetas de peaje es solo una impresión gráfica del pago realizado, puesto que el comprobante de pago electrónico, con efectos fiscales, es el que el Usuario puede descargar desde la página web www.ohlconcesiones.com.pe, el cual, reiteramos, se encuentra adecuado a las normas tributarias vigentes.

Finalmente, 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 consulta, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** el Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

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.

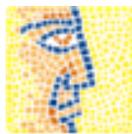
Asimismo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución, también procede recurso de apelación dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate 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

vts



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	Romulo Gomez Patiño	Ficha Número:
Razón Social:	AGRICOLA HUARMEY S.A	WHUA201803270005
Doc. Identidad:	20109930751	Fecha:
Dirección:	PAN. NORTE KM. 265 HUARMEY-ANCASH	27/03/2018 - 16:39
Correo Electrónico:	rgomez@da-ah.com	
Reclamo o Sugerencia:		
Hola, cuando harán el cambio en las facturas de la denominación S/. a S/ que exige la ley desde el 01/01/2018; Gracias.		

Cesar Gutierrez Valenzuela

De: Romulo Gomez <rgomez@da-ah.com>
Enviado el: miércoles, 25 de abril de 2018 07:18 p.m.
Para: Cesar Gutierrez Valenzuela
Asunto: Re: Reclamo No. WHUA201803270005 - Peaje Huarney

Estimado, recibí ambos correos, agradezco su atención.

Romulo Gomez Patiño

De: "Cesar Gutierrez Valenzuela" <cvalenzuela@operadora.pe>
Para: rgomez@da-ah.com
Enviados: Miércoles, 25 de Abril 2018 17:05:50
Asunto: RV: Reclamo No. WHUA201803270005 - Peaje Huarney

Estimado Sr. Rómulo Gómez P. buenas tardes,

El presente es para informarle que con fecha 18.04.2018, se le hizo llegar por correo electrónico la Resolución de Gerencia General N° 011, dando respuesta a su Reclamo que fuera presentado por la Web de AUNOR.

Mucho agradeceré, que por éste mismo medio, nos pueda enviar una confirmación de recepción del indicado documento, a fin de dar cumplimiento con nuestra Supervisión OSITRAN.

Gracias.

Atentamente,



César Gutiérrez Valenzuela
Administrador de Contratos

T. (51-1) 6254500 Anx. 13509

D. (51-1) 6254509 Cel. 992741216

cvalenzuela@operadora.pe

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

De: Marina Galarreta Casallo
Enviado el: miércoles, 18 de abril de 2018 03:18 p.m.
Para: rgomez@da-ah.com
CC: Cesar Gutierrez Valenzuela <cvalenzuela@operadora.pe>
Asunto: Reclamo No. WHUA201803270005 - Peaje Huarney

Estimado Sr. Gómez Patiño

Mediante la presente se alcanza la Resolución de Gerencia General N° 2018-011 a fin de dar respuesta a vuestro reclamo indicado en el asunto.

Agradeceré emita confirmación de la recepción del mencionado documento.

Saludos,