



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL



Miraflores, 12 de abril de 2016
Resol.Ger.Gen-2016-011

Señor:

Luis Carlos Núñez Cueva

Av. Jesús de Nazareth Mza. C Lote 13 Urb. Las Capullanas La Libertad - Trujillo

Presente.-

Asunto: Su Reclamo con código N°WVIR201603270005

I. VISTOS

Que con fecha 27 de marzo de 2016, se formuló una solicitud electrónica a través del sistema de reclamos de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), con el Código N° WVIR201603270005. Así, el señor Luis Carlos Núñez Cueva, identificado con Documento No. 18197682 (en adelante, el "Usuario"), indica: " **Srs. Grupo OHL, quiero dejar sentado mi reclamo que el día de ayer en el peaje de VIRU una señorita me dio vuelto de 50 un billete de 10 y moneda de 5 falsos esto al retornar de un lindo fin de semana familiar el cual me lo malogró cuando quise hacer unas compras y me hizo pasar un mal momento.**"

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 la sugerencia de la referencia.

II. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión de la Red Vial 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 ese sentido, el

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

[Firma manuscrita]

17813246

Carolina Guerra de Navarro
13-04-16



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

literal a) del artículo 3° del Reglamento Interno estipula que es causal de procedencia de los reclamos aquellos relacionados con la facturación y el cobro de las Tarifas, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión; motivo por el cual corresponde que el Concesionario se pronuncie sobre el fondo de la controversia.

Se desprende del reclamo, que el Concesionario habría entregado como parte de vuelto del pago de peaje un billete falso de S/. 10.00 (Diez con 00/10 Nuevo Soles) y una moneda de S/. 5.00 (Cinco y 00/1000 Nuevos Soles).

Ahora bien, en relación a lo alegado por el Reclamante, resulta necesario precisar que en la ventana de la garita de peaje se encuentra un cartel que indica **“SEÑOR USUARIO POR FAVOR, VERIFICAR SU VUELTO Y SU COMPROBANTE DE PAGO ANTES DE RETIRARSE. PARA EVITAR RECLAMOS POSTERIORES”**; por lo que el usuario debió verificar su vuelto antes de retirarse del peaje, finalmente, el reclamo del usuario se da después de un día.

Imagen de la garita





**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

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 y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la "LPAG"), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre la sugerencia de la referencia.

Debe dejarse constancia que el Reclamante no ha presentado mayor evidencia que el billete y moneda que atribuye ha recibido en el peaje, sean dinero de curso legal falso, y que este le haya sido proporcionado en el lugar indicado. Siendo que por las razones advertidas no existen suficientes elementos de convicción más allá de la manifestación establecida en el reclamo, el mismo deberá ser rechazado.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, 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.
Apoderado

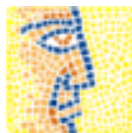
Claudio Padilla
Apoderado

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



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Virú

Nombre y Apellido:	Luis Carlos Nuñez Cueva	Ficha Número:
Razón Social:	Persona Natural	WVIR201603270005
Doc. Identidad:	18197682	Fecha:
Dirección:	Urb. Las Capullanas Mz. E Lte. 19	27/03/2016 - 10:22
Correo Electrónico:	luisncueva@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
Srs. Grupo OHL, quiero dejar sentado mi reclamo que el día de ayer en el peaje VIRU una señorita me dio vuelto de 50 un billete de 10 y moneda de 5 falsos esto al retornar de un lindo fin de semana familiar el cual me lo malogró cuando quise hacer unas comprar y me hizo pasar un mal momento.		