



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, 19 de mayo de 2016
Resol. Ger. Gen-2016-014

Nombre y Apellido: *DAVID CASTA villega.*
DNI: *42936313*
Fecha: *19.05.2016*
Firma: *[Signature]*
Hora: *3.58 PM*

Señor:
PEXMANI S.A.C.
Calle el engranaje Mz. A Lote 8 Urb. La Milla- San Martin de Porres- Lima
Presente.-

Atte: Sra. Margarita Fernández Michuy
cpcmargaritaf@hotmail.com

Asunto: Su Reclamo Código N°WFOR201604290074

RECIBIDO
Peixmani S.A.C.

I. VISTOS

Que con fecha 29 de abril del 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° WFOR201604290074. Así, la señora Margarita Fernández Michuy, como representante de la Empresa PEXMANI S.A.C. (en adelante, el "Usuario"), indica en su reclamo "Buenas tardes, de este comprobante no se nota la fecha ni el número, por favor necesito los datos para considerarlo en mis compras".

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.

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 (en adelante, el "Contrato de Concesión"), representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC (en adelante, el "Concedente"), de fecha 18 de febrero de 2009.



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

De lo expuesto por el Reclamante, se puede advertir que éste ha interpuesto una solicitud, el cual no se encontraría relacionado con las obligaciones asumidas por el Concesionario de acuerdo con los términos y condiciones del Contrato de Concesión. En ese sentido 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 al reclamante con Carta AN-GG-C-16-321 nos haga llegar dentro de las 48 horas de recibido el documento, copia simple del documento que lo acredite como representante legal o acredite la representatividad de la empresa PEXMANI S.A.C.

Ahora bien es preciso indicar que el documento con Carta AN-GG-C-16-321, fue recibido por el Sr. David Castro Villegas, el 06 de Mayo del 2016.

En ese sentido, el artículo 9° del referido Reglamento Interno indica los requisitos para interponer reclamos, señalando expresamente para el caso de **personas jurídicas o entidades**, que debía precisarse los datos del representante legal o apoderado, situación que es subsanable por el plazo de dos días. Sin embargo la subsanación requerida fue recibida con fecha 11 de mayo del presente año. Con lo que se cumple el supuesto del artículo 13 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, y en atención a ello debe tenerse por no presentado el reclamo.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, esta Gerencia General desea resaltar que sus esfuerzos se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los Usuarios de la vía, sino que adicionalmente a brindar 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 4, en el marco de las competencias asignadas por ley y Contrato de Concesión al Concesionario.

Por lo que adjuntamos copia de la factura solicitada e indicamos por este mismo medio el número telefónico de Facturación Electrónica y el horario de atención para que pueda realizar las consultas necesarias:

Facturación Electrónica: 043- 604013

Horario de Atención: lunes a viernes de 09:00 a 13:00 y 15:00 a 18:00 hrs.



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

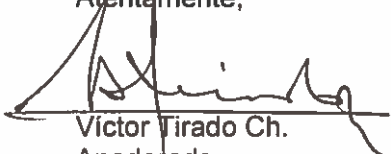
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **TENER POR NO PRESENTADO** el Reclamo del Usuario, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

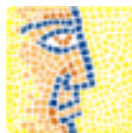
Contra la presente Resolución, procede recurso de reconsideración dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (sustentado en nueva prueba), dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución.

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 G.
Apoderado



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

| | | |
|---|--|---------------------------------------|
| Nombre y Apellido: | MARGARITA FERNANDEZ MICHUY | Ficha Número: WFOR201604290074 |
| Razón Social: | PEXMANI S.A.C | |
| Doc. Identidad: | 20505073607 | Fecha: 29/04/2016 - 13:47 |
| Dirección: | CALLE EL ENGRANAJE MZ A LOTE 8 URB LA MILLA- SAN MARTIN DE PORRES | |
| Correo Electrónico: | CPCMARGARITAF@HOTM AIL.COM | |
| Reclamo o Sugerencia: BUENAS TARDES, DE ESTE COMPROBANTE NO SE NOTA LA FECHA NI EL NÚMERO, POR FAVOR NECESITO LOS DATOS PARA CONSIDERALO EN MIS COMPRAS. | | |
| | | |