



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

TARIFA

EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD
SOBRE EL CONTENIDO DE LA CARTA, NI DE
LA FIRMA, IDENTIDAD, CAPACIDAD O REPRESENTACION
DEL REMITENTE (ART. N° 102 D. LEG. N° 1040)

Miraflores, Junio 21 del 2011
Resol Ger.Gen. 003-2011

Señor
Óscar Lezama Gutarra
Presente Av. NICOLAS DE PIÉROLA 1207 - TRUJILLO.

Asunto **Su reclamo N° 000011 - Peaje de Huarmey**

Estimado señor Lezama:

Por medio de la presente, nos es grato dar respuesta a su reclamo presentado en el peaje de Huarmey, en el cual manifiesta su malestar por la atención inapropiada de uno de nuestros cobradores, por el excesivo cobro de peaje, y finalmente, la pertinencia de las intervenciones del personal policial destacado en la plaza de peaje, así como su correcta vestimenta y presentación personal.

Sobre los hechos antes mencionado precisamos lo siguiente:

1. Nuestro personal es constantemente instruido y evaluado con la finalidad de proporcionar el mismo nivel de atención o todos nuestros usuarios, enfatizando siempre cualidades como la cortesía, pertinencia y diligencia en su accionar permanente. Es por ello que, después de haber realizado nuestras investigaciones internas, nos llama poderosamente la atención la descripción de los hechos presentados, ya que no resulta propio del comportamiento de nuestro personal. Sin embargo, lo tomamos como una oportunidad de mejora a ser difundida, con la finalidad de divulgar nuestras buenas prácticas de atención a los usuarios.
2. Respecto de su queja y reclamo por el excesivo cobro de peaje, informamos que las tarifas de cobro son establecidas por el regulador (OSITRAN), bajo los criterios especificados en las Cláusulas 9.5 a 9.9 del Contrato de Concesión. Adicionalmente, la última estructura tarifaria establecida por OSITRAN fue comunicada a este Concesionario mediante Oficio N°016-11-GRE-OSITRAN.
3. Finalmente, en lo que respecta a las intervenciones del personal policial, así como su presentación, hemos realizado las acciones pertinentes para que hechos de este tipo no se repitan.

Por lo anteriormente expuesto, declaramos su reclamo como improcedente.

Atentamente.


Jaime Crosby R.
Gerente General

CARTA ENTREGADA () FOJAS
CON MI INTERVENCION NOTARIAL
TRUJILLO

JCG/cpg

01 JUL. 2011



AUTOPISTA DEL NORTE SAC
Av. Larco 1301 Torre Parque Mar Piso 21 Ofic. 2103 Miraflores - Lima 18 - Perú
Teléfono: (511) 625-4500 Fax: (511) 620-6226

Inscrita en la Partida No. 12237955 de la Oficina Registral de Lima



Autopista del Norte
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa Cruz Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS



Estación de Peaje HUARMEY

Nombres y Apellidos:	Oscar José Lezama Cordero	Ficha Número:	100011
Razón Social:	Grupo Pativilca S.R.L.	Fecha:	07/06/2011
Doc. Identidad:	413402785	Recibido por:	Oscar Rosue N. Jefe de Plaza
Dirección:	Av. Nicolás de Vicerola 1207 Trujillo		
Correo Electrónico:	athog24@hotmail.com		
Teléfono:	995626617 - 987535761		
Firma:			

Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible.

El día de hoy en el carril 003 del Peaje Huaramey al momento de entrar el TIKET (Factura) imprimió mal la razón social pese haberme entregado el modelo, me piden a corregir y comportarme maltratadamente y en forma despectiva. Asimismo pague mi cuota y pedí un recibo por el Exceso Costo del Peaje es un abuso además se pide un nuevo cobro, esto es un abuso de la Empresa Autopista del Norte. El sistema utilizado en "Ollanta" debe fiscalizar y controlar esto al momento de pagar. Asimismo el policía del peaje es muy mal cuando no sabe conducir y está muy resaca sin miedo de Cobrar y lo dicho policía no cumple su función, necesito que se le pida que se debe colocar en un lugar visible sus funciones a los conductores, de este peaje deben ser...

Observaciones: por maltrato.

Oscar Lezama Cordero

OPERADOR