



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, Setiembre 28 de 2015
Resol. Ger.Gen-021/2015

Señor:
Polimetálicos del Perú S.A.C.
Mz. V Lte. 8C Urb. Huertos de Villa – Chorrillos – Lima

Presente.-

Att : Sr. Jimmy Enrique Pflucker Pinillos

Asunto : Su Reclamo Código N°WHUA201509070016

POLIMETALICOS DEL PERU S.A.C
RECIBIDO

CÉSAR MEDINA.

29/09/15.

4:24 PM

I. VISTOS

Que con fecha 07 de setiembre de 2015, 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° WHUA201509070016. Así, el señor Jimmy Enrique Pflucker Pinillos, como representante de la Empresa Polimetálicos del Perú S.A.C. (en adelante, el "Usuario"), indica: "Estimados el día 19/08/2015 en el Peaje Huarmey Km.314 las llantas de mi camioneta se reventaron producto de los clavos que unen sus conos al pavimento. Esto es una completa negligencia por lo que solicito el completo retorno de los gastos además que esto no vuelva a ocurrir con ninguna otra persona".

Con fecha 9 de septiembre del 2015, el Concesionario, solicitó al reclamante la presentación de documentos que acreditarán su representatividad, en tanto el reclamo se había efectuado a nombre de una persona jurídica.

Con fecha 10 de septiembre el reclamante presento su escrito de absolución, subsanando los defectos formales advertidos.

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 SALAVERY-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 N° 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.

De lo expuesto por el Usuario, se puede advertir que éste no ha interpuesto un Reclamo¹ sino más bien ha efectuado una solicitud. Esto se corrobora con el Reglamento Interno, en cuyo artículo 3° se mencionan aquellas materias sobre las cuales pueden presentarse reclamos, los mismos que deben ser atendidos según los términos, condiciones y plazos establecidos en dicho documento. Es así, que para que un Reclamo sea admitido a trámite, debe versar sobre alguna de las materias mencionadas en dicho artículo:

- a) *Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los TARIFAS, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN.*
- b) *Reclamos referidos al condicionamiento de la atención del RECLAMO (formulado por el USUARIO) al pago previo de la retribución facturada por AUNOR.*
- c) *Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de AUNOR, conforme con los parámetros establecidos en el CONTRATO DE CONCESIÓN.*
- d) *Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de AUNOR.*
- e) *Reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada por AUNOR a sus USUARIOS, respecto de las TARIFAS o Precios de los servicios brindados por AUNOR o condiciones de dichos servicios, o información defectuosa.*
- f) *Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura de transporte de uso público o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de AUNOR."*

En este caso, al tratarse de un reclamo sobre un accidente ocurrido el 19 de Agosto del 2015 en el Km. 314 – Peaje Huarmey; donde las llantas del vehículo del usuario se reventaron producto de los clavos que unen los conos al pavimento, más allá de haberse efectuado la misma a través del libro de reclamos y sugerencias electrónico, el Concesionario no se encuentra habilitado

¹ De acuerdo al Reglamento Interno, en concordancia con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN; se entiende por Reclamo "a la solicitud que presenta cualquier USUARIO para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio prestado por AUNOR derivado de la explotación de la INFRAESTRUCTURA que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN".



para pronunciarse sobre el particular a través de esta Resolución Gerencial, por no contar con pruebas evidentes del daño ocasionado al vehículo.

Al no tener evidencia por parte del usuario se solicitó un informe al área de Operaciones de todo lo acontecido el 19 de Agosto en el Km.314 (Se adjunta informe).

En particular porque se solicita la devolución de gastos no acreditados, por lo que no podría atenderse dicho extremo de la solicitud, más aún cuando no se trata de un reclamo por daños provocados por la negligencia del Concesionario, sino de una solicitud, la misma que responde a una naturaleza distinta.

En ese sentido, el artículo 16° del referido Reglamento Interno indica que una causal de improcedencia de reclamos es justamente *"Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre entre los supuestos contenidos en el Artículo 3° del presente Reglamento"*.

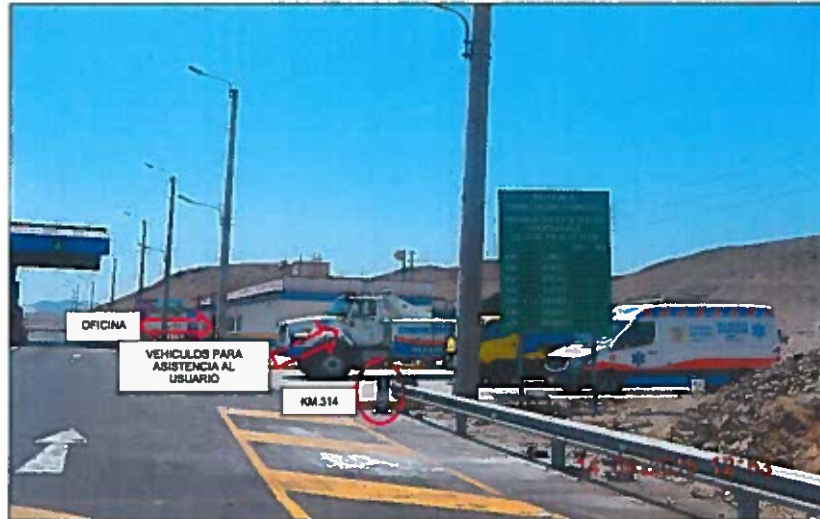
Debe Señalarse que esta Gerencia Ordenó una investigación sobre la solicitud efectuada, verificándose que en las fechas indicadas no se reportó ningún accidente, ni atención vehicular como el que se describe en la zona del peaje de Huarmey, así como se verificó que los Conos usados por el Concesionario en primer lugar no están sujetos al pavimento mediante clavos, por ser una medida anti técnica, y en segundo lugar se verificó que los conos utilizados no responden al diseño mostrado en la foto del solicitante.

En ese sentido debe tenerse en consideración los siguientes hechos para el análisis:

Hito kilométrico 314:

El accidente que menciona el usuario ocurrió supuestamente en el Km.314, sin embargo el evento descrito sucedió de acuerdo al relato efectuado, a unos metros de la Nueva Unidad de Peaje Huarmey, en ese sentido el usuario podía llegar caminando a nuestras oficinas para solicitar el apoyo o dejar su reclamo por lo sucedido, además mostramos líneas abajo imágenes de los recursos que la Concesionara brinda para los servicios al usuario en vía, siendo su base en el Km. 314, donde indica usuario fue el accidente.





Conos de Peajes

El Usuario adjunta a su solicitud, imágenes de un cono con dos cintas reflectivas.

Sin embargo los conos que dividen los carriles de circulación en la Nueva Unidad de Peaje Huarmey cuentan con una sola cinta reflectiva y estos no

Están sujetos con clavos como podrá apreciarse de las imágenes que se acompañan:

CONOS DE LA UNIDA DE PEAJE SU HUARMEY CON UNA SOLA CINTA REFLECTIVA



CONO QUE USUARIO ADJUNTO A SU SOLICITUD CON DOS CINTAS REFLECTIVAS





CAE (Centro de Atención de Emergencias) Informa:

Se verificó en la CAE sobre el detalle de las llamadas recibidas el 19 de agosto del 2015 para verificar si se recibió alguna llamada de auxilio solicitando apoyo por neumáticos reventados, pues la CAE no registra llamada de apoyo por neumáticos, ni por el vehículo indicado (adj. Detalle)

FECHA	HORA REPORTADA	EVENTO	KM	DESCRIPCIÓN	USUARIO	EMPRESA	TELÉFONO	TIPO DE VEHÍCULO	PLACA	RECURSOS
19/08/2015	16:46	Accidente de tránsito	474+000	Despiste	Enerito Ruiz Paredes	Particular	947309945	Auto	D3K-492	A-1, M-1, G-1
19/08/2015	23:50	Auxilio vial	404+000	Cañería rota	Miguel Capillo Julca	Melva	943643600	Camión	B0B-706	G-3

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 N° 4, en el marco de las competencias asignadas por ley y Contrato de Concesión al Concesionario.

Sin embargo estando a lo expuesto y considerando de aplicación supletoria el artículo 427² del Código Procesal Civil que se establece la improcedencia de los petitorios cuando no exista manifiesto interés para obrar, esto dentro del marco que regula los derechos de reclamación de los usuarios, y siendo el presente Reclamo uno presentado sin contenido jurídico materia de pronunciamiento, debe desestimarse el mismo por las razones expuestas.

² “Improcedencia de la demanda

Artículo 427.- El Juez declara improcedente la demanda cuando:

1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar;
2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;
3. Advierta la caducidad del derecho;
4. No exista conexión lógica entre los hechos y el petitorio; o
5. El petitorio fuese jurídica o físicamente imposible.

Si el Juez estima que la demanda es manifiestamente improcedente, la declara así de plano expresando los fundamentos de su decisión y devolviendo los anexos. Si el defecto se refiere a alguna de las pretensiones, la declaración de improcedencia se limita a aquellas que adolezcan del defecto advertido por el Juez.

Si la resolución que declara la improcedencia fuese apelada, el Juez pone en conocimiento del demandado el recurso interpuesto. La resolución superior que resuelva en definitiva la improcedencia, produce efectos para ambas partes.”



III.RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

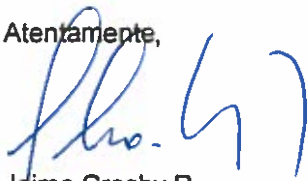
Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** el Reclamo del Usuario, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

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.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Jaime Crosby R.
Gerente General



Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas.

ays



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, 08 Setiembre de 2015
AN-GG-C-15-662

Señores:

Jimmy Enrique Pflucker Pinillos
Mz. V Lt. 8C Urb. Huertos de Villa – Chorrillos – Lima
Presente.-

Ref : Reclamo N° de Ficha WHUA201509070016

Asunto : Solicitamos remitir documentos.

De mi consideración:

Para comunicarle que con fecha 07 de setiembre de 2015, se formuló un reclamo en la página web de Autopista del Norte S.A.C. (Concesionario), asignado con el N° de Ficha WHUA201509070016. El motivo de dicho reclamo según indica el usuario se debe a que el 19.08.2015 en el Peaje Huarmey Km.314 las llantas de mi camioneta se reventaron producto de los clavos que unen sus conos al pavimento. Esto es una completa negligencia por lo que solicito el completo retorno de los gastos además que esto no vuelva a ocurrir con ninguna otra persona.

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 Reclamo 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 a usted, haga llegar a la brevedad los requisitos necesarios para poder darle respuesta a su reclamo.

- Copia simple del documento que lo acredite como representante legal o acredite su representatividad de la empresa Polimetálicos del Perú S.A.C.

Dicha información la deberá presentar dentro de las 48 horas de haber recibido esta carta, en nuestras oficinas ubicadas en Av. 28 de Julio N°150 – Piso 4 – Miraflores – Lima.

Sin otro particular, quedamos de Usted.

Atentamente,

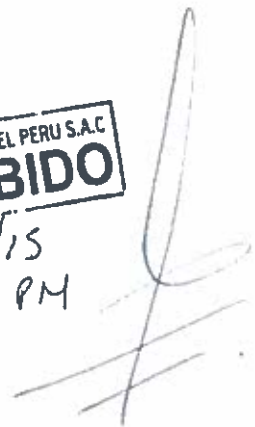

Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas.

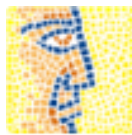
ays

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

POLIMETALICOS DEL PERU S.A.C
RECIBIDO

08/09/15
05:12 PM





LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	Jimmy Enrique Pflucker Pinillos	Ficha Número: WHUA201509070016
Razón Social:	Polimetálicos del Perú SAC	
Doc. Identidad:	20555604557	Fecha: 07/09/2015 - 10:38
Dirección:	Mz V Lt 8C Urb. Huertos de Villa - Chorrillos	
Correo Electrónico:	cesar16_5@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>Estimados el día 19/08/2015 en el peaje Huarmey Km 314 las llantas de mi camioneta se reventaron producto de los clavos que unen sus conos al pavimento. Esto es una completa negligencia por lo que solicito el completo retorno de los gastos además que esto no vuelva a ocurrir con ninguna otra persona</p>		