



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, 13 de julio de 2016
Resol.Ger.Gen-2016-029

Nombre y Apellido: Noemi Mora Atoche-
DNI: 06801343
FECHA: 13-07-16
Firma:

Señor:

Joel Herbert Aguilar Rodríguez
joelaguilarrodriguez@hotmail.com

Jr. Yurayacu N°2429- Urb. Mangamarca – San Juan de Lurigancho – Lima
Ref. Altura 24 de la Av. El Santuario.
Presente.-

Asunto: Su Reclamo No. 000020- Peaje Vesique

I. VISTOS

Que con fecha 26 de junio 2016, se formuló un reclamo en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje "Vesique" de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), asignado con la Ficha N° 000020. El motivo del mismo se debe a la falta de señalización de la carretera de parte del Concesionario en el sector entre Casma y la Unidad de Peaje de Vesique de la Red Vial 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N.

Es así que el señor Joel Herbert Aguilar Rodríguez identificado con Documento de Identidad N° 19235962 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia de un reclamo por los hechos del día 26 de junio del 2016, indicando:

"A lo largo de toda la carretera panamericana en Tramo Casma- Peaje Vesique la empresa OHL ha dejado varios tramos con zanjas que atraviesan el ancho de la pista. Son varias (No puede contar la cantidad de zanjas en la carretera Panamericana, Al pasar con mi camioneta Kia Sorento D80-585 la dirección de mi carro ha sufrido el impacto debido a que no hay ninguna señalización de las zanjas. Estas zanjas en la pista pueden ocasionar más de un accidente. Sírvase dar solución y corregir esta no conformidad".

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 el reclamo de la referencia.

II. CONSIDERANDO

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



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 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 una solicitud sobre dar solución a la falta de señalización en el tramo entre Casma y el Peaje Vesique, más allá de haberse efectuado la misma a través del libro de reclamos y sugerencias, el Concesionario no se encuentra habilitado para pronunciarse sobre el particular a través de esta Resolución Gerencial, al no verificarse que la sugerencia se enmarque en alguno de los supuestos establecidos en el Reglamento Interno para declarar la procedencia de un reclamo.

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".



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

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".

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.

Ante ello debemos manifestarle que preocupados por la calidad y seguridad de todos los usuarios que transitan por la vía, le informamos que estos reductores de velocidad han sido diseñados mientras termine la construcción de los óvalos y tiene como objetivo evitar accidentes por exceso de velocidad, teniendo en consideración que las medidas de seguridad protegen tanto a los usuarios de la vía, como a la ejecución de las obras.

Adjuntamos panel fotográfico donde podrá apreciar la señalización a lo largo de la construcción indicando la disminución de la velocidad por los trabajos que se vienen realizando para la construcción de los óvalos, necesarios para la interconectividad de la vía.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

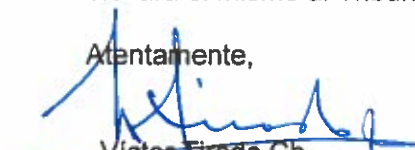
Por los argumentos expuestos, se resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** el reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

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,



Victor Tirado Ch.
Gerente General.



Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas.

Adj. Panel Fotográfico.



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Fotografía 1: Señal Reglamentaria Vmax= 30KPH



Fotografía 2: Bandas de fresado en operación





**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Fotografía 3: Señalización preventiva de Bandas de fresado



Fotografía 4: Construcción de Bandas de fresado Acceso Norte Ovalo Tortugas



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



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Fotografía 5: Construcción de Bandas de fresado Acceso Sur- Ovalo Tortugas



Fotografía 6: Cerca al óvalo Samanco 408+500



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



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Fotografía 7: Cerca al óvalo tortugas Km. 395+500



Fotografía 8: Cerca al óvalo Huambacho Km. 406+000



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

Estación de Peaje VESIQUE



Nombres y Apellidos: <u>JOEL AVELAR RODRIGUEZ</u>	Ficha Número: <u>000020</u>
Razón Social: _____	Fecha: <u>26-06-2016</u>
Doc. Identidad: <u>19234962</u>	Recibido por: _____
Dirección: <u>DR. YURAYAN 2429 - Urb. Manzanera S.J.L. LIMA.</u>	Recibido por: <u>Joel Peiza Caba</u>
Correo Electrónico: <u>joelavelarodriguez@hotmail.com</u>	_____
Teléfono: <u>948079562</u>	_____
Firma: <u>[Signature]</u>	_____

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

A lo largo de toda la carretera PANAMERICANA EN TRAMO CASMA - PEAJE VESIQUE LA EMPRESA OHL HA DEJADO VARIOS TRAMOS CON ~~SE~~ ZANJAS QUE ATRAVIEZAN EL ANCHO DE LA PISTA. SON VARIAS (NO PUEDE CONTARLAS) LA CANTIDAD DE ZANJAS EN LA CARRETERA PANAMERICANA. AL PASAR CON MI CAMIONETA KIA SORENTO D80 505 LA DIRECCION DE MICARRO HA SUFRIDO EL IMPACTO DEBIDO A QUE NO HAY NINGUNA SEÑALIZACION DE LAS ZANJAS. ESTAS ZANJAS EN LA PISTA PUEDEN OCASIONAR MAS DE UN ACCIDENTE. SI PUEDE DAR SOLUCION Y CORRER ESTO NO - CONFORMIDAD.

Observaciones: