



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, 12 de agosto de 2016
Resol. Ger. Gen-2016-032

Nombre: Yuliana Gonzales Newborn - MEJ.
DNI: 42946103 12/08/16
Firma

Señor:

Pedro José Gonzales Alquizar
pedrogonzalesal@gmail.com

AA.HH 2 de Agosto Mz. C Lote 8 Zona San Felipe – Comas - Lima
Presente.-

Asunto: Su Reclamo No. 00002- Peaje Vesique

I. VISTOS

Que con fecha 21 de julio 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° 000022. El motivo del mismo se debe a la falta de señalización de la carretera de parte del Concesionario de la Red Vial N° 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N.

Es así que el señor Pedro José Gonzales Alquizar identificado con Documento de Identidad N°06912145 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia de un reclamo por los hechos del día 21 de julio del 2016, indicando:

"La vía esta con zanjas que en realidad son un gran peligro y malogran toda la dirección y suspensión de los vehículos, esto ocasiona que en días pasados un colega con un semitrayer se volcara a razón que perdió el control del vehículo – porque se tendría que poner reductores como los ojos de gato y no esas zanjas que más podrían ser trampas asesinas y creo yo que están haciendo una autopista para apoyar la circulación por favor arreglar esta para no tener accidentes. Otra cosa que los señores que atienden en la oficina den mayor y mejor atención y no que traten de excusar el reclamo por ejemplo el Rene Negreiros Campos".

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

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 ha interpuesto un Reclamo¹. 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 por falta de señalización, 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 el reclamo se enmarque en alguno de los supuestos establecido 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 para asegurar la seguridad de los propios usuarios durante el periodo de construcción y puesta en operación de los óvalos de la red vial y tiene como objetivo evitar accidentes por exceso de velocidad.

Adjuntamos panel fotográfico donde podrá apreciar la señalización respectiva indicando la disminución de la velocidad y las señales indicando la presencia de los reductores de velocidad materia del reclamo.

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,


Ricardo Vega Ll.
Apoderado.


Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas.

cua
Adj. Panel Fotográfico.

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

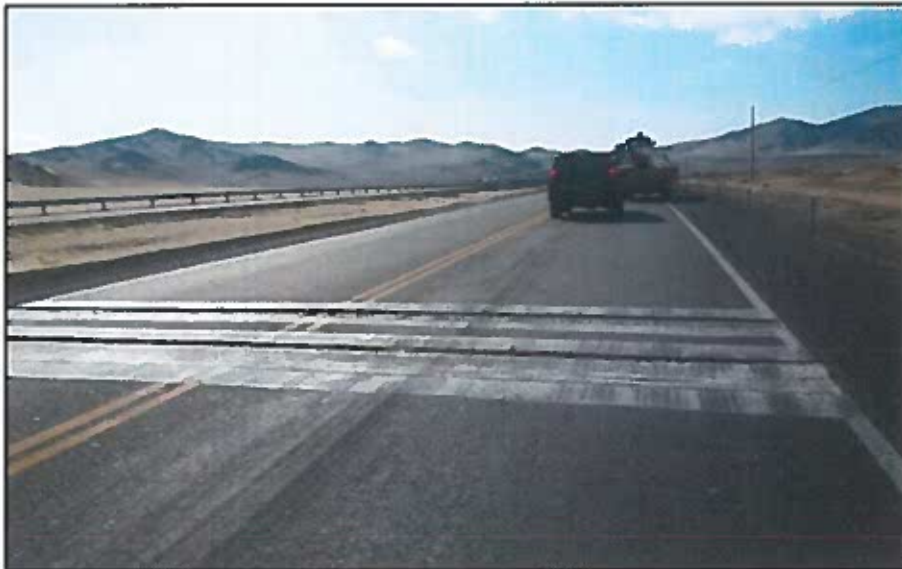


**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Reglamentaria Vmax= 30KPH



Fotografía 2: Bandas de fresado en operación



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 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



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje VESIQUE



Nombres y Apellidos:	Pedro José González #9412PR	Ficha Número:	000022
Razón Social:	PIKALCO SAC	Fecha:	21-07-16
Doc. Identidad:	06912145	Recibido por:	René Megreiros
Dirección:	DAHM. 2da Avda Agosto WZ. CHES SAN FELIPE COYO		
Correo Electrónico:			
Teléfono:	984578227		
Firma:	<i>[Signature]</i>		

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

La vía está con baches y, en realidad SON un gran peligro y colocan toda la dirección y suspensión de los vehículos, esto ocasiona q, en días pasados un colega con un camión se volcó a rasón q, perdió el control del vehículo - # 941. Se tendría q, poner ductores como son los ojos de gato y NO MAS BACHES q, HA PODER SER TRAMPAS ASÍNDIC y crear yo q, están haciendo una autopista para mejorar la circulación por favor arreglar esto para NO tener accidentes. otra cosa q, las señores q, atienden en la oficina den valor y valor atención y no q, tenten de acusar al receptor x ejemplo El René Megreiros culpa. *[Signature]*

Observaciones: