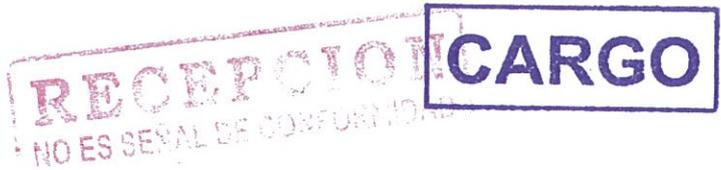


SERVICIOS



Miraflores, Abril 25 del 2011  
AN-GG-C-11-147

Señor  
**Víctor Saldaña B.**  
Presente

Asunto: ***Su reclamo No. 000009 – Peaje Huarmey***

Estimado Sr, Saldaña:

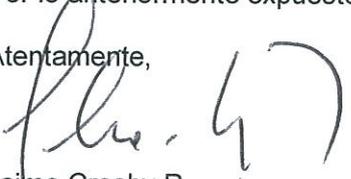
Por medio de la presente, nos es grato dar respuesta a su reclamo presentado el día 13 de abril del en el peaje de Huarmey, en el que manifiesta su malestar por la ausencia de auxilio mecánico.

Sobre el particular, precisamos lo siguiente:

1. Desde el 17 de marzo del 2009 y hasta la fecha, la Sociedad Concesionaria Autopista del Norte S.AC., sólo ha recibido de parte del Concedente (Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC) las plazas de peajes de Virú, Vesique y Huarmey a la que se suma la plaza de peaje de Fortaleza (de reciente puesta en operación), realizando actividades de recaudación a través de las casetas de cobro.
2. A la fecha, el Concedente no ha hecho entrega de los tramos de la calzada actual en condiciones de serviciabilidad según lo establecido en la cláusula 7.10 del Contrato de Concesión, por lo tanto, la prestación de servicios obligatorios exigidos por la cláusula 8.12 del mencionado documento, no tiene efecto. Es importante recalcar que actualmente las actividades de rehabilitación y mejoramiento de la vía es de responsabilidad de Provías Nacional.
3. El auxilio mecánico al cual usted hace mención en su reclamo, no forma parte de los servicios obligatorios que deberá implementar esta Concesionaria en cumplimiento de lo estipulado en la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión.

Por lo anteriormente expuesto, su reclamo no procede.

Atentamente,

  
Jaime Crosby R.  
Gerente General

JCG/cpg



**Autopista del Norte**  
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa Trujillo

**LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS**



Estación de Peaje HUARMEY

Nombres y Apellidos:	Victor Salvador Borsoy	Ficha Número:	100009
Razón Social:		Fecha:	13.4.2011
Doc. Identidad:	06068237	Recibido por:	
Dirección:	Av. Javier Prado Este 998. S. 1500		
Correo Electrónico:	Victor.saldana@hotmail.com		
Teléfono:	9980011754		
Firma:			

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

El día de hoy 13-4-2011 a las 1.10 Pm. Mi  
Automóvil de placa CAK 117 Mica Chevy, al  
de Canelas el Peaje con el ticket 010.1141738. Ya  
No quiso Camionar: Saliente el Servicio de  
Mantenimiento Mecánico y en esa Carta de Peaje  
No estuvo Sr. Mario Loyola quien me indicó  
que no podía aux. como Personal Profesional  
Mecánico. Al decirle que el Estado no  
pueda ser responsable de la vía la persona  
no quiso salir de la Alameda de Huarvey  
el Camión no ha autorizado para el  
de hoy (Otro. Sin autorización de Peaje  
el caso. Idem "STAFANU"  
Dpto. de los Autoclados. Valzer la Invest.

Observaciones:

**OPERADOR**

Autopista del Norte S.A.C.  
Av Larco 1301, Miraflores, Lima  
RUC: 20520029658  
Estación de Peaje Fortaleza

Ticket N°: 040-0098828  
N/S: FFBF021366  
13/04/2011 12:26:56  
Tipo Vehículo: VEHICULOS LIGEROS  
Vía: 3 Sentido: N  
Código del Cobrador: 406

Total por Peaje: S/ 10.10

"Bienvenido a  
Autopista del Norte  
Conduzca con Precaución"

**Espera de su vehículo que:**

- Sus luces funcionen correctamente,
- Sus frenos estén en perfecto estado,
- Sus niveles hayan sido revisados,
- La presión de sus llantas sean las adecuadas.

**AUTOPISTA DEL NORTE SAC**

**Espera que Ud.:**

- Observe y Respete las señales de tránsito,
- Se abroche el cinturón de seguridad,
- No hable por teléfono mientras maneja,
- Mantenga su derecha,
- No exceda el límite de velocidad.

**Espera de su vehículo que:**

- Sus luces funcionen correctamente,
- Sus frenos estén en perfecto estado,
- Sus niveles hayan sido revisados,
- La presión de sus llantas sean las adecuadas.



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

**CARGO**

Miraflores, Mayo 18 del 2011  
AN-GG-C-11-178



Señores  
**Tribunal de Solución de Controversias – OSITRAN**  
Presente

Asunto: **Reclamo N° 000009 – Estación de Peaje Huarney**

Estimados señores,

Mediante la presente nos dirigimos a ustedes, en atención al asunto de la referencia, con la finalidad de remitirles el Expediente del Reclamo N° 000009, interpuesto por Víctor Saldaña Barboza, con fecha 13 de abril de 2011, en virtud de lo establecido en el artículo 19° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de Autopista del Norte S.A. (en adelante, el “Reglamento de Atención de Reclamos”) y el artículo 46° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el “Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN”).

A través del mencionado reclamo, el Sr. Saldaña Barboza nos comunicó su disconformidad porque –según lo señala– nuestra compañía no brindó el servicio de auxilio mecánico como consecuencia del desperfecto que sufrió su vehículo en la Estación de Peaje Huarney.

En ese sentido, en cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos, con fecha 25 de abril de 2011, nuestra compañía procedió a resolver dicho reclamo, estableciendo la improcedencia del reclamo toda vez que, según lo establecido en la cláusula 7.10 del Contrato de Concesión, el Concedente no ha hecho entrega de los tramos de la calzada actual en condiciones de serviciabilidad, razón por la cual la prestación de servicios obligatorios exigidos por la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión no surte efecto actualmente. Asimismo, precisamos que el servicio de auxilio mecánico al que hace referencia el Sr. Saldaña Barboza en su reclamo, no forma parte de los servicios obligatorios que deberá implementar nuestra empresa en virtud de lo dispuesto en la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión.

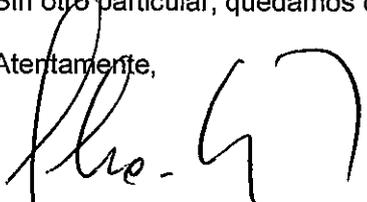
Ante ello, con fecha 12 de mayo de 2011, fuimos notificados con una nueva carta del Sr. Saldaña Barboza, mediante la cual contradice nuestros argumentos y señala su disconformidad con lo expresado por nuestra empresa, indicando que en la medida que Autopista del Norte S.A. no cumplió con realizar el auxilio mecánico de traslado de grúa, se procedió a presentar el reclamo.

...

En ese orden de ideas, si bien la mencionada carta no corresponde propiamente a un recurso de apelación, por el sentido de la misma y teniendo en cuenta el Principio de Informalismo, consagrado en el numeral 1.6 del artículo IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General, se le debe considerar como tal, motivo por el cual cumplimos con elevar dicho expediente, debidamente foliado, ante el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN dentro del plazo señalado en el artículo 19° del Reglamento de Atención de Reclamos.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Atentamente,



Jaime Crosby R.  
Gerente General

cpg  
Adj: lo mencionado

Lima, 10 de Mayo del 2011.

Señores:

Autopista del Norte – Grupo OHL  
Av. Larco N° 1301 – Piso 2103 – Miraflores  
Att. Sr. Jaime Grosby

Asunto: Reclamo N° 000009  
Peaje Huarney

Estimados señores:



Por medio de la presente damos respuesta a su carta del 25 de Abril del 2011, negándola y contradiciéndola en todos sus extremos y dándole no conformidad a sus expresiones por los siguientes considerandos:

1. Como ustedes lo afirman efectivamente sufrí una paralización de mi vehículo en el peaje de Huarney, y como quiera que no realizaron el auxilio mecánico, de traslado de grúa, es que se presentó el reclamo respectivo.
2. En el reclamo se señala que al momento de cobrar un bien o un servicio, en este caso un servicio de utilización del tramo en concesión, tienen la obligación y responsabilidad según las cláusulas del contrato suscrito con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones de prestar no solamente el auxilio mecánico sino de coberturar muerte accidental, invalidez y gastos de curación y otros, así como se consta en la fotocopia que adjunto de la Empresa NORVIAL S.A, otro concesionario que si esta de acuerdo a ley y que en sus comprobantes que otorga al prestar el servicio donde se señala las coberturas respectivas.
3. Debo de señalar también a ustedes que han incumplido totalmente las cláusulas del contrato, y más aún han incurrido en un delito de ilícito penal de haber cobrado un servicio según el comprobante de pago que en fotocopias se adjunta y no prestaron el servicio correspondiente y serán las autoridades respectivas que determinaran la estafa que ustedes están incurriendo, así como se señala en mi denuncia respectiva.
4. Cabe señalar también que copia de dicho expediente estamos haciendo entrega en Mesa de Partes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Atentamente,

VICTOR SALDAÑA BARBOZA  
DNI N° 06068237

Av. Javier Prado Este N° 998 – San Isidro

Con copia al Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Serpentín de Pasamayo, Varadero

Visitenos en: [www.norvial.com.pe](http://www.norvial.com.pe)



**SERVICIOS LAS 24 HORAS SIN COSTO ALGUNO**

- Servicio de Ambulancia y Atención Médica 24/7
- Servicio de Auxilio Mecánico
- Servicio de Remolque hasta la estación de servicio más próxima
- Sistema de Comunicación de Emergencia, Poste (S.O.S.) 10 Km. en 1 hora

**COBERTURA DE SEGUROS (\*)**

NORVIAL S.A. tiene contratada una póliza de seguro contra accidente a favor de los usuarios de la vía en concesión (Red Vial Ancón - Huacho - Pativilca) que actúa en ausencia o exceso del SOAT. Los montos asegurados por persona son los siguientes:

- Muerte accidental: US 2,000 Dólares Americanos
- Invalidez permanente parcial o total: US 2,000 Dólares Americanos
- Gastos de curación: US 1,000 Dólares Americanos

(\*) Póliza contratada de acuerdo a las cláusulas del Contrato de Concesión de la Red Vial S Ancón - Huacho - Pativilca.

**TELEF. DE EMERGENCIA: 552-0229 / 99754-3792 / 9835-8632**

Libro de reclamos y sugerencias en las estaciones de peaje:  
Serpentín de Pasamayo, Variante de Pasamayo y Paraíso (Huacho)

Visitenos en: [www.norvial.com.pe](http://www.norvial.com.pe)

NORVIAL S.A.  
Carr. Panam. Km47.9  
RUC: 20505377142  
Estacion de Peaje Variante Pasamayo

Tck N°: B303-00501491 N/S: FF96160055  
11010248 / 003 13/04/2011 09:38:12  
Sentido: N  
Tipo Vehículo: Liviano  
Total por Peaje: S/. 5.90

"Pregunte en el peaje por el seguro gratuito. Emergencias: Telf. 552-0229 a Nextel : 835\*8632"

Autopista del Norte SAC  
Calle 1801 Miraflores, Lima  
Tel: 01 503 029368  
Estación de Peaje Huancayo

Ticket Nº: 010-1148734  
MS: FFFF004770

13-04-2011 13:11:03

VEHICULOS LINEA 1

Salida N

Compañía del Cobro por Peaje

Total por Peaje: S/ 10.10

"Bienvenido a  
Autopista del Norte  
Conduzca con Precaución"

- Sus niveles hayan sido revisados,
- La presión de sus llantas sean las adecuadas.

### AUTOPISTA DEL NORTE SAC

Espera que Ud.:

- Observe y Respete las señales de tránsito,
- Se abroche el cinturón de seguridad,
- No hable por teléfono mientras maneja,
- Mantenga su derecha,
- No exceda el límite de velocidad.

Espera de su vehículo que:

- Sus luces funcionen correctamente,
- Sus frenos estén en perfecto estado,
- Sus niveles hayan sido revisados,
- La presión de sus llantas sean las adecuadas.

Autopista del Norte SAC  
Calle 1801 Miraflores, Lima  
Tel: 01 503 029368