



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, 15 de agosto de 2016
Resol.Ger.Gen-2016-035

Manuscrito:
Nombre : ALEXANDRA CAROLINO ANDRADE
DNI : 48024642
Firma : [Firma]
Fecha : 15/08/16
Vinculo : SECRETARIA

Señor:

Víctor Rodríguez Cabeza

vrodriquez@scheminperu.com

Calle Casapalca N° 1654 – Cercado de Lima

Presente.-

Asunto: Su Reclamo No. 000010- Peaje Virú

I. VISTOS

Que con fecha 29 de julio 2016, se formuló un reclamo en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje "Virú" de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), asignado con la Ficha N° 000010. El motivo del mismo se debe a un supuesto mal diseño de la tangente en los óvalos de "Tortugas" y "Samanco" además de falta de señalización por obras en ejecución a la altura de Chao que pertenece a la Red Vial 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N.

Es así que el señor Víctor Rodríguez Cabeza, identificado con Documento de Identidad N° 06728735 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia de un reclamo por los hechos del día 29 de julio de 2016, indicando: **"Al Señor Ministro de Transporte, al Fiscal de la Nación, al Gobernador Regional. Los óvalos de tortugas, el ovalo de Samanco su diseño de la tangente es anti técnico corregir los vehículos sufren al girar. Falta señales de prevención por las obras en ejecución altura de Chao. Es necesario que el Fiscal de Transporte haga sus inspecciones inopinadas para verificar la falta de nivel profesional en prevención de accidentes de tránsito.**

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.

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



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 Reclamante, 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."*

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 este caso, al tratarse de una solicitud sobre dar solución a la falta de señalización en las rotondas de Tortugas y Samanco, 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.

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 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 todos los óvalos que se han construido en la Red Vial 4 han sido diseñados bajo la Normativa existente para diseño Geométrico en rotondas que son normativas internacionales “Roundabouts: An Informational Guide 2011” U.S. Department of Transportation; debiendo precisar que el Expediente Técnico de cada Óvalo ha sido minuciosamente revisado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y supervisado por el ente regulador OSITRAN de acuerdo con lo establecido en la Ley N°26917.

Para el caso de la señalización, debemos indicarle que todos los óvalos se encuentran debidamente señalizados (horizontalmente y verticalmente) para ayudar a los usuarios a identificar las velocidades de circulación permitidas y garantizar la reducción de velocidad cuando se ingresa a los óvalos.

Referente a la falta de señales de prevención por las obras en ejecución a la altura de Chao, debemos indicar que en éste sector no se vienen ejecutando trabajos de pavimentación, a excepción de los trabajos de conservación rutinaria que corresponden únicamente a labores de limpieza en la vía.

Adjuntamos panel fotográfico donde se puede apreciar la señalización instalada a lo largo de la construcción de los óvalos Tortugas y Samanco, indicando la disminución de la velocidad al momento de ingresar a éste tipo de intersecciones en la vía principal de la Red Vial 4.



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

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,

Víctor Virado Ch.
Gerente General

Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas

Adj: Fotos

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



Ingreso al Óvalo Tortugas (S – N); debidamente señalizado, marcas en el pavimento, señales verticales (preventivas, reglamentarias de velocidad e informativas)

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



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



Acceso al Balneario de Tortugas, debidamente señalizado tanto horizontal como vertical.

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



Óvalo de Tortugas, debidamente señalizado con marcas en el pavimento, postes delineadores y sardineles pintados.



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

OVALO SAMANCO



Óvalo de Samanco, debidamente señalizado con marcas en el pavimento, postes delineadores, señales informativas y reguladoras de velocidad.



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL



Óvalo de Samanco, señalizado con marcas en el pavimento, postes delineadores, señales informativas y reguladoras de "CEDA EL PASO".



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje VIRÚ



Nombres y Apellidos: RODRIGUEZ CABEZAS VICTOR
Razón Social: RODRIGUEZ CABEZAS VICTOR
Doc. Identidad: 06728735
Dirección: Calle Cesepalea N° 1654 LIMA
Correo Electrónico: indriquis@semanapere.com
Teléfono: 4255508 - 998157417
Firma: [Firma]

Ficha Número: 000010

Fecha: 29-07-2016

Recibido por: Gustavo Iglesias
Aloc.
[Firma]

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

Al Señor Ministro de transporte, Al Fiscal de la Nación, al Gobernador Regional.

- Los ovalos de Tortugas, el ovalo de Samanco su diseño de la Tarjeta es anti tecnico Corregir los vehículos sufren al girar.
- Falta señales de prevención por los obras en ejecución altura de Chao. Es necesario que el fiscal de transporte haga por inspecciones inspecciones para verificar el falta de nivel profesional en prevención de Accidentes de tránsito.

Observaciones:



Autopista
del Norte
Grupo OHL

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C.

RED VIAL N° 4

**AUTORIZACIÓN DE ENVÍO DE RESPUESTAS DE RECLAMOS A PETICIONES AL
CORREO ELECTRÓNICO**

Yo Lup° Víctor Rodríguez Cabeza identificado
con DNI... C.I... Pasaporte... Otro... No... 06728735
con belli Cerepales N° 1654
dirección LIMA CERESPO distrito de LIMA
LIMA provincia de LIMA del departamento
de LIMA, por medio del presente documento autorizo
a Autopista del Norte S.A.C., registrar en su base de datos el siguiente correo
electrónico de mi propiedad VRodriguez@scheminperu.com, para que me sea remitida la
respuesta del reclamo N° 10 bajo los términos establecidos en
el artículo N° 29 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de
Controversias de OSITRAN.

Así mismo, nos obligamos a garantizar el buen uso y confidencialidad del correo
electrónico.

Firma: V Rodríguez

Nombre completo: VICTOR RODRIGUEZ CABEZA

DNI: 06728735

Correo electrónico: VRodriguez@scheminperu.com

Teléfono fijo: 4255505

Teléfono móvil: 98157417

VRodriguez2@scheminperu.com

