

Miraflores, 22 de febrero de 2017  
Resol.Ger.Gen-2017-010

Señores:

**Transportes Ednur EIRL**

Jr. Cuzco Mza. D29 Lote 1C A.H. Semi Rural Pachacutec  
(Esq. Con Av. Restauración) Arequipa – Cerro Colorado  
Presente.-

*NoHEmi Cuzco Moriel*

*44855171*

*Esposo*

*25-05-17*



Atención: Sr. Edwin Núñez Riveros

Asunto: Su Reclamo No. 000014 - Peaje Virú.

## I. VISTOS

Que con fecha 05 de febrero 2017, 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° 000014. El motivo del mismo se debe a la falta de señalización de la carretera de parte del Concesionario en el sector de Virú de la Red Vial N° 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N.

Es así que el señor Edwin Núñez Riveros identificado con Documento de Identidad N° 29548761 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia de un reclamo por los hechos del día 05 de febrero del 2017, indicando:

**"En circunstancias que transitaba de Sur a Norte a la altura de entrada a Viru (Camposol) se acaba la autopista volviendo al carril contrario es en ese lugar que han puesto un rompe muelles. Y no hay señales del rompemuelles sólo fin de Autopista es por ese motivo casi pierdo el control al pasar por dicho rompe muelles o giba como lo llaman, no pude frenar más fuerte x que a mi detrás venían otras unidades y tuve que voltear el camión y causando daños laterales.**

**1)- Se rompió el muelle delantero izquierdo.**

**2)- Se dañó el amortiguador y tiempo siendo las 11:15 pm. Dejo constancia para que se tomen las precauciones del caso".**

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 no ha interpuesto una Reclamo<sup>1</sup> sino más bien ha efectuado una sugerencia. 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 sugerencia sobre dar solución a la falta de señalización en el Sector de Virú, específicamente al término de la autopista; además de implementar señales de preventivas que sean visibles para los usuarios.

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

---

<sup>1</sup> 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".



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.

Por lo que se está derivando su sugerencia con el área técnica para que revise, evalúe e implemente de ser necesario nuevas señales preventivas para evitar cualquier tipo de incidente y/o accidente en la vía.

Ahora bien, queremos informarles que toda construcción que se viene realizando en la Red Vial 4 ha sido elaborada con altos estándares de calidad y bajo las normativas vigentes de construcción.

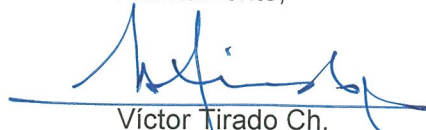
### III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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 Tirado Ch.  
Gerente General



Claudio Padilla G.  
Gerente de Administración  
y Finanzas

cgv

Yo, Nohemi Caza Mariel.....

Identificada con DNI N° 44855171..... En condición de  
Esposa..... Del Sr.(a) Edwin Noris Rivas.....

Recibo la Resol.Ger.Gen-2017-010; correspondiente al reclamo N°000014 interpuesto en el Peaje Virú con fecha 05 de febrero 2017.

Arequipa, 25 de mayo 2017.







**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

Concesión Pativilca Santa - Trujillo

## LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje VIRÚ

|                      |                                  |               |                      |
|----------------------|----------------------------------|---------------|----------------------|
| Nombres y Apellidos: | Edwin Nuñez Riveros              | Ficha Número: | 000014               |
| Razón Social:        | TRANSPORTES EDNUR S.R.L.         | Fecha:        | 05-02-2017           |
| Doc. Identidad:      | DNI-29548761-                    | Recibido por: | maia Vergara         |
| Dirección:           | Jr. Curco Mz-D29 LOTE C ARSQUIBA |               | Diezuez.             |
| Correo Electrónico:  |                                  |               | le de plazo (m) maia |
| Teléfono:            | #965619804                       |               |                      |
| Firma:               |                                  |               |                      |

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

en circunstancias que TRANSCITABA DE SUR A NORTE a la altura de entrada a Virú (camposol) se acaba la Autopista volviendo al carril contrario es en ese lugar que en puesto un rompe muelles y no hay señales del rompe muelles solo de Fin de Autopista, es por ese motivo casi pierdo el control al pasar x dicho rompe muelles o giro como lo llamar no pude. plena mas fuerte x que amiellas venian otras unidades. y tuve que saltar el camión y causando daños materiales

1) - Se rompió el muelle de lanterno izquierdo  
2) - Se dañó el amortiguador y templeado - siendo la 11:15 PM. dego continué para que solamente las precauciones del caso

Observaciones: 05-02-2017

CONCESIONARIO