



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Miraflores, 01 de marzo de 2017
Resol.Ger.Gen-2017-011

Señor:
Edgar Rodas Huertas
erodas24@yahoo.com
Las Gaviotas N°1369 – Urb. Los Pinos
Trujillo – La Libertad
Presente.-

Asunto: Su Reclamo N°000015 – Peaje Virú

I. VISTOS

Que con fecha 11 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° 000015. El motivo del mismo se debe a la falta de pintado de rompe muelle en 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 Edgar Rodas Huertas identificado con Documento de Identidad N° 17910109 (en adelante, el “Reclamante”), dejó constancia de un reclamo por los hechos del día 11 de febrero del 2017, indicando:

“En circunstancias que transitaba de Sur a Norte siendo las 11 am. Aproximadamente, luego de pasar la localidad de Chao, súbitamente me encontré con un rompe muelle sin pintar, y sin aviso en plena Carretera Panamericana, actualmente bajo la administración y operación por la empresa “Autopista del Norte”. Al estar el referido rompe muelles en estas circunstancias me vi obligado a hacer una maniobra temeraria, poniendo en riesgo mi vida y la de los ocupantes del vehículo; y además con lo consecuente deterioro mecánico del sistema de suspensión de mi vehículo de placa AOM-490, quien ha sufrido severas daños por el impacto – Espero respuesta.

Sin perjuicio de este reclamo, citaré audiencia a Indecopi, a formular mi denuncia.

Trujillo. Virú, 11 de Febrero 2017”.

De conformidad con la Cláusula 8.8 del Contrato de Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial N° 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

CARGO

RECIBIDO	
NOMBRES Y APELLIDOS:	<u>William Rodas Huertas</u>
N° DCC. IDENTIDAD:	<u>DNI-19090157</u>
PARENTESCO:	<u>Hermano</u>
FECHA:	<u>03/03/17</u>
FIRMA:	<u>[Firma]</u>



Administrativo General (en adelante, la "LPAG"), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre la sugerencia de la referencia.

II. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión de la Red Vial N° 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N en virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano (en adelante, el "Contrato de Concesión"), 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 sobre la supuesta falta de señalización y pintado de rompe muelles en el sector de Chao, con supuestas consecuencias de deterioro de vehículo en el sistema de suspensión y severos daños por el impacto que alega el reclamante ha sufrido su vehículo de placa A0M-490, el día 11.02.17; más allá de haberse

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".



efectuado la misma a través del libro de reclamos y sugerencias de Peaje Virú, el Concesionario no se encuentra habilitado para pronunciarse sobre el particular a través de esta Resolución Gerencial, en tanto que la materia del mismo no está vinculada a los supuestos sobre los que esta entidad prestadora deba pronunciarse.

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”*.

Ahora bien, queremos informarles que la infraestructura de transporte puesta en servicio de los usuarios en la Red Vial N°4 ha sido diseñada y ejecutada para funcionar dentro de los parámetros técnicos y el cumplimiento de las normas de Tránsito vigente.

Es así que el funcionamiento de la vía, la advertencia de las señales reguladoras, informativas y todos los otros elementos de seguridad vial existentes, son un conjunto que responden correctamente de acuerdo al uso que se brinde a los mismos.

De acuerdo a la reglamentación vigente, las señales Reguladoras de Tránsito Tienen por objeto indicar a los usuarios de la vía la existencia de limitaciones, restricciones o prohibiciones que norman el uso de las vías, siendo que su desacato constituye una infracción al reglamento nacional de tránsito.

En ese sentido debe observarse que para un correcto uso de la vía en la zona indicada por el reclamo del usuario existe una señal reguladora que indica que la velocidad máxima de circulación es de 30 km por hora, el cumplimiento de la misma facilita cualquier adaptación al entorno de la infraestructura, incluso al que el conductor no hubiere advertido, reproducimos la señal existente en la vía:





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.

En ese sentido debemos precisar que la zona indicada se encuentra debidamente señalizada, con una señal preventiva que advierte al usuario de riesgos o factores de atención que deben seguirse en el uso de la vía. En este caso la existencia de una giba en el sector indicado en el reclamo, esta adecuadamente señalizada tal como lo acreditamos con la toma que adjuntamos a la presente resolución.



Estando a lo antes expuesto el presente recurso debe ser desestimado por las consideraciones antes anotadas y por no encontrarse dentro de los supuestos previstos el artículo 16° del referido Reglamento Interno de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.



III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** el Reclamo del Usuario, **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

Cesar Gutierrez Valenzuela

De: Cesar Gutierrez Valenzuela
Enviado el: miércoles, 01 de marzo de 2017 03:36 p.m.
Para: 'erodas24@yahoo.com'
CC: Rosmelin Perez Coba
Asunto: Res. Ger.Gen. 011 - Reclamo 015
Datos adjuntos: 170301 RGG011 Rec 015 Edgar Rodas-Giba.pdf; Reclamo N°000015 - Peaje Viru (11.02.17).pdf

Importancia: Alta

Sr. Edgar Rodas Huertas
Jr. Las Gaviotas 1369 – Urb. Los Pinos
Trujillo – La Libertad

Por medio del presente, le hacemos llegar la Resolución de Gerencia General N° 011, dando atención al Reclamo N° 015 que fuera presentado en la Estación de Peaje VIRÚ.

NOTA: Se remite a su correo electrónico, con la autorización correspondiente.

Atentamente,



César Gutiérrez Valenzuela
Coordinador de Proyecto

T. (51-1) 6254500 Anx. 13509

D. (51-1) 6254509 Cel. 992741216

cvalenzuela@operadora.pe

Cuidemos del medio ambiente. Por favor, no imprima este e-mail si no es necesario.

**LIBRO DE RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

Estación de Peaje VIRÚ

Nombres y Apellidos:	EDGAR RODAS HUERTAS	Ficha Número:	000015
Razón Social:		Fecha:	11/02/17
Dat. Identidad:	DNI 17910109	Recibido por:	Maria Vergara. M. de J. P. P.
Dirección:			
Correo Electrónico:	ERODAS24@YAHOO.COM		
Teléfono:	997508983		
Firma:			

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

En circunstancias que transitaba de SUR a NORTE.
Siendo las 11 am. Aproximadamente, luego de
pasar la localidad de CHAO, súbitamente ME
ENCONTRE con un Rompe Muelle SIN PINTAR,
Y SIN AVISO EN PLATA CARPETAS DEMASIADA
CANA, actualmente bajo la ADMINISTRACION y operacion
por tu empresa "Auto Pista del Norte". Al estar
el referido Rompe Muelles en estas circunstan-
cias ME vi obligado a hacer una maniobra
TERRIBLE, poniendo en riesgo mi vida y la
de los ocupantes del Vehículo; y además con
lo que cause que se deterioró el Mecánico del
Sistema de suspensión de mi Vehículo de
placa AOM-490. quien ha sufrido severos
daños por el impacto. - ESPERO RESPUESTA

Observaciones:

Sin perjuicio de este reclamo, citando a audiencia
a Jueces Copi, a formular mi denuncia.
Trujillo, Virú, 11 de febrero 2017.



AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C.
RED VIAL N° 4

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

Yo EDGAR RODAS HUERTAS identificado con
 DNI... C.I. Pasaporte... Otro... No. 17910109 con
 dirección LAS CASITAS 1309- Urb. Los Pinos distrito de
Trajillo provincia de Trajillo del departamento
 de La Libertad 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 ERODAS24@YAHOO.COM para que me sea remitida la respuesta del
 reclamo N° 000015 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:

Nombre completo: EDGAR RODAS HUERTAS
 DNI: 17910109
 Correo electrónico: ERODAS24@YAHOO.COM
 Teléfono fijo: _____
 Teléfono móvil: 997508983



