



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Froilán Trebejo Peña
ABOGADO
Notario de la Provincia del Santa
Nuevo Chimbote
INSCRIPCION C.N.A. N° 045

CARGO

Miraflores, Mayo 07 de 2015
Resol. Ger.Gen-009/2015

Señor:
Carlos Aguila Medina.
Urb. Los Pinos Mz. B2 Lote. 43 –Chimbote – Ancash.
Presente.-

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO
REDACTADO EN ESTA NOTARIA

Carta Notarial N° 743-2015

Fecha 08 MAYO 2015

Asunto : Su Reclamo con Código N°000015 – Peaje Vesique.

I. VISTOS

Que con fecha 25 de abril de 2015, se formuló un reclamo en el Libro de Reclamos en Peaje Vesique de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), signado con el Código N° 000015.

El motivo del mismo se debe a un supuesto mal servicio de parte del Concesionario en no atender al auxilio realizado a través del SOS N°16 de la Carretera Panamericana Norte de la Red Vial N° 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N.

Es así que el señor Carlos Águila Medina, identificado con Documento de identidad N° 32965586 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia de un reclamo por los hechos acaecidos del día 25 de abril de 2015, por el cual aduce lo siguiente:

"A través de la presente hago de conocimiento mi total malestar por el maltrato hacia mi persona por el siguiente motivo: Encontrándome en mi vehículo con desperfecto mecánico poste de auxilio 16 ubicado en Tortugas Panamericana procedimos a llamar al SOS a las 04:20 a.m. diciéndome que llegarían auxiliarme y hasta la hora de esta inscripción nunca llegaron 07:30 a.m. considerando que ofrecen un servicio gratuito por el pago de peaje nunca se dio por lo que tuve que ser auxiliado por otra camioneta particular. Encontrando durmiendo a los operadores de grúas. Testigo el patrullero de Carreteras de Casma. Tienen un mal trato a los clientes, de no atender no ofrezcan el servicio".

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.

El presente documento no tiene validez jurídica alguna si no es firmado por el Notario, en su calidad de tal, y si no es rubricado por el Remitente, de conformidad con el artículo 102º del Decreto Legislativo del Notariado.



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, 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 ha interpuesto un reclamo, el cual se encontraría relacionado con las obligaciones asumidas por el Concesionario de acuerdo con los términos y condiciones del Contrato de Concesión. En ese sentido, el literal c) del artículo 3° del Reglamento Interno estipula que es causal de procedencia de los reclamos aquellos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de AUNOR, conforme con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión; motivo por el cual corresponde que el Concesionario se pronuncie sobre el fondo de la controversia.

Ahora bien en relación a lo alegado por el Reclamante, es necesario precisar que no resulta un derecho sino también una obligación del Concesionario brindar el servicio a los Usuarios de la vía, de acuerdo a lo establecido en la Sección 4 – 9.5 del Contrato de Concesión.

Es preciso indicar que la llamada fue recepcionada por la CAE a las 04:31:38 a.m. del día 25 de abril de 2015 según registro de llamadas donde el Sr. Carlos Aguila solicitó apoyo por un desperfecto mecánico en su vehículo, debiendo tener en consideración que nuestra obligación es de Auxilio Mecánico, aún así nos apersonamos para brindarle las facilidades dentro de nuestro alcance según el contrato de concesión.

También es importante destacar que el usuario indica haber esperado nuestro servicio desde las 04:30 a.m. hasta las 07:30 am; no siendo dicha afirmación cierta, en tanto hemos verificado que pasó por el peaje de Vesique a las 06:25:03 a.m. tal como se evidencia en el comprobante de pago de peaje N°: F022-00001391934 (anexo 1).

A continuación describimos cronológicamente los hechos:

Se procedió a llamar a las 04:32 a.m. a la móvil 2 para que se dirija al lugar donde se encontraba el Reclamante, progresiva 395+000 aproximadamente.

A las 04:42 a.m. se procedió a solicitar el apoyo a la Policía de Carreteras de Casma mientras llegaba nuestra móvil que estaba ubicada en la progresiva 347+000.

Por motivos climáticos (neblina) la PNP de Carreteras llegó al lugar aproximadamente a las 05:20:18 a.m., el Sub Oficial Velásquez nos informó que procedieron a brindar ayuda al Reclamante desde el momento que llegaron al lugar.

Por motivos climáticos (neblina y congestión de la vía) nuestra móvil llegó a las 06:10 a.m. para prestar ayuda al Reclamante, pero este ya no se encontraba en el lugar, cabe mencionar que en todo momento se mantuvo comunicación con el usuario y la

El notario no asume responsabilidad sobre el contenido de la carta, ni de la firma, identidad, capacidad o representación del remitente, de conformidad con el artículo 102º del Decreto Legislativo del Notariado.



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Froilán Trebejo Peña
ABOGADO
Notario de la Provincia del Santa
Nuevo Chimbote
INSCRIPCION C.N.A. N° 045

Policía de Carreteras informando del estado a nuestra móvil; y éste emprendió su destino sin ningún problema.

Por otro lado, afirma en su reclamo que nuestro personal de grúas se encontraba durmiendo, sin embargo según informes de descargo de nuestros trabajadores señalan que en ningún momento estuvieron durmiendo, ya que nuestros procedimientos indican que está prohibido dormir en el puesto de trabajo; y que aproximadamente a las 06:30 a.m. vieron pasar a dos usuarios en dirección a las oficinas de jefatura de plaza de Peaje Vesique. También señala que es testigo el patrullero de Carreteras de Casma, cosa que según lo investigado nunca estuvo el Patrullero de Carreteras de Casma en el Peaje Vesique, sino más bien el Patrullero de Carreteras de Chimbote.

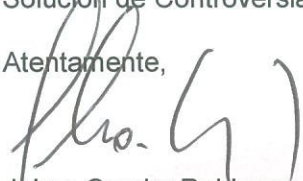
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **INFUNDADO** 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,


Jaime Crosby Robinson.
Gerente General.


Claudio Padilla Gamez.
Gerente de Administración
y Finanzas.

El notario no asume responsabilidad sobre el contenido de la carta, ni de la firma, identidad, capacidad o representación del remitente, de conformidad con el artículo 1.02º del Decreto Legislativo del Notariado.

CERTIFICO: QUE EL EJEMPLAR ORIGINAL DE LA PRESENTE CARTA NOTARIAL, HA SIDO DILIGENCIADA EN LA DIRECCION INDICADA, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTICULO 100° DEL DECRETO LEGISLATIVO DEL NOTARIADO N° 1049, A LAS 16:26 HORAS DEL DIA 09/05/2015, SIN ENCONTRAR PERSONA ALGUNA SE PROCEDIO A DEJAR EL EJEMPLAR ORIGINAL BAJO PUERTA. **NOTA:** EL INMUEBLE TIENE ASIGNADO EL SUMINISTRO ELÉCTRICO N° 49041009; LAS CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE SON COMO SE MUESTRA EN LA SIGUIENTE TOMA FOTOGRAFICA: =====



NUEVO CHIMBOTE, 09 DE MAYO DEL 2015. KARF =====



Froilan Trebejo Peña
Froilan Trebejo Peña
Abogado - Notario
Nuevo Chimbote



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje VESIQUE

Nombre y Apellidos:	CARLOS AGUILA MEDINO	Ficha Número:	000015
Nombre:	Carlos Aguilá Medino	Fecha:	25-04-15
DNI:	32961186	Recibido por:	
Dirección:	URB. LOS PINOS Mz. B2 lote 43		
Correo Electrónico:	CARLOS.AGUILA@OHL.COM		
Teléfono:	# 943793541		
Firma:	<i>Carlos Aguilá Medino</i>		

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

LOS DÍAS DE PRESENTE HAGO DE CONOCIMIENTO MI TOTAL
MOLLESTIA POR EL MOLLESTO HECHO MI PERSONA POR EL
SERVIENTE MOTIVO:

Encontrándome con mi Vehículo con desperfecto Mecánico en
la Pista de Divorcio 16 en tortugas Panamericana Norte
pasémos a llamar al 501 o los 4:20 PM. diciéndome que llega-
ran a Divorcio y hasta la hora de esta inscripción nunca llegaron
7:30 PM. Considerando que ofrecen un servicio GRATUITO por
el pago del Peaje Nunca se dio por lo que fue que se
auxiliado otra Camioneta Particular. encontrando durmiendo
a los Operadores de las Boas. fastigo al Peatrullero de
Carretera de Casma. TIENEN UN MOLLESTO A LOS
CLIENTES, DE NO ENTENDER NO OFRENCEN EL
SERVICIO

Observaciones:

CONCESIONARIO

AUTOPISTA DEL NORTE SAC
AV. 28 DE JULIO 150 PISO 4
MIRAFLORES-LIMA-LIMA
RUC: 20520929658

Estación de Peaje VESIQUE
PANAM. NORTE KM. 415 NUEVO CHIMBOTE
SANTA - ANCASH

Ticket: F022-00001391934 N/S:FFFF004767

Fecha: 25/04/2015 6:25:03 am

Via: 2 Sentido: S-N

RUC: 20531836031

Razon Social: INVERSIONES ANRI S.A.C

Categoría: L2

Medio de pago: Efectivo

Cobrador: 218

Subtotal peaje: S/.8.56

IGV (18%): S/.1.54

Total tarifa peaje: S/.10.10

6141636223647240383

Los derechos de crédito representados
por este comprobante de pago han sido
cedidos a favor de La Fiduciaria S.A.

25.04.2015 08:27