



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, 28 de marzo de 2016
Resol.Ger.Gen-2016-008

Señor:

Juan Carlos Ramírez Aley

Urb. El Pacífico Mz. F2 Lote 14 – Nuevo Chimbote - Ancash
Presente.-

Asunto: Su Reclamo No. 000018- Peaje Vesique.

I. VISTOS

Que con fecha 14 de marzo 2016, se formuló un reclamo en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje "Vesique" de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), asignado con la Ficha N° 000018. El motivo del mismo se debe a un servicio de grúa que no fue brindado por parte del Concesionario en la Unidad de Peaje Vesique de la Red Vial 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N.

Es así que el señor Juan Carlos Ramírez Aley, identificado con Documento de Identidad N° 32984445 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia de un reclamo por los hechos del día 14 de marzo del 2016, indicando: "Que solicité el servicio de grúa, a fin de que pueda ser conducido hasta un taller más cercano, producto que como se lo hice saber al Sr. Walter Marcelino Ibarra Mendoza (Jefe de Plaza) el mismo que me derivó con el Sr. Mauro Gonzales (encargado de grúa) siendo que me manifestó que por norma era imposible el traslado hasta un taller, solicite la norma pertinente lo cual no se me proporcionó, solicite que me brinde el libro de reclamaciones a fin de dejar constancia que como lo manifesté no cuento con frenos en las ruedas delanteras por tanto dejo constancia que cualquier accidente que sufra hago responsable a la actitud negligente de los mencionados".

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

Kelly ANDREA ROMERO ARAYC
DNI 72549336 (Hija)
CH-29032016
16:10 PM



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 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 de 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.

Se desprende del reclamo, que el Concesionario no habría brindado un servicio satisfactorio al Reclamante para que este pudiera llegar a un taller y así puedan realizar la revisión al vehículo del usuario que indica fallas en los frenos de las ruedas delanteras.

Ahora bien, en relación a lo alegado por el Reclamante, resulta necesario precisar que el Contrato de Concesión establece reglas para los Servicios Obligatorios que deberá implementar o proporcionar el Concesionario en forma gratuita y serán los siguientes:

"8.12 Los servicios Obligatorios que deberá implementar o proporcionar el CONCESIONARIO serán los siguientes:

- a) *Servicio de Central de Emergencia, que funcionará durante las veinticuatro (24) horas.*

El CONCESIONARIO deberá atender las solicitudes de emergencias y/o accidentes que hubieren ocurrido en cualquier Tramo de la Concesión, a través de la Central de Emergencias, comunicando las mismas o derivando las solicitudes a la Policía Nacional del Perú, algún centro hospitalario, medico, policlínico o similares, compañía de seguros, etc. Según sea el caso.

- b) *Sistema de Comunicación en Tiempo Real de Emergencia, ubicado a una distancia máxima de diez (10) kilómetros del siguiente. Este sistema al menos deberá permitir la realización de llamadas gratuitas exclusivamente a la Central de Emergencia.*

- c) *Servicio de ambulancia para atención a heridos y traslado hacia un centro hospitalario, centro médico, policlínico, según sea el caso.*



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

- d) *Servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, hasta la estación de servicio más próxima, no debiendo exceder de cien (100) kilómetros.*
- e) *Una oficina para uso de la Policía Nacional del Perú, contigua a las zonas de localización de cada unidad de peaje, con su equipamiento básico y energía eléctrica, para apoyo a las labores de vigilancia y control (área total construida por cada oficina no menor de 25 m², incluyendo agua y cocina)...*

En ese sentido, y según lo establecido en el literal d) de la Cláusula 8.12 del Contrato de Concesión. El Concesionario tiene que brindar el servicio de traslado de vehículos que hubieren resultado averiados en la vía; hasta la estación de servicio más cercana.

Pues bien, se le explicó al usuario que sería trasladado a una estación de servicio más cercano para que pueda ser atendido por personal especializado donde recibiría el apoyo necesario para dar solución a la falla de su vehículo.

Bajo dicho contexto el usuario se negó a recibir el apoyo, solicitando sea el vehículo trasladado al taller de la marca de su automóvil.

Cabe indicar que el Concesionario ofreció el servicio de traslado a una estación de servicio más cercana como lo indica en el literal d) de la Cláusula 8.12 del Contrato de Concesión. Y que dicho servicio está referido a distancias dentro de la red vial materia de concesión y no a lugares fuera de ésta como en el presente caso.

No obstante todo lo antes mencionado, es nuestro deseo expresar nuestro agradecimiento al Reclamante por que ante este incidente nos vemos en el compromiso de capacitar a nuestros trabajadores a fin de que puedan informar adecuada y oportunamente a los Usuarios de la vía sobre este tipo de situaciones.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve DECLARAR 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.



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

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,



Victor Tirado Ch.
Apoderado



Claudio Padilla
Apoderado



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje VESIQUE

Nombres y Apellidos: Juan Carlos Ramirez Acuy
Razón Social: Banco Agropecuario
Doc. Identidad: 32384445
Dirección: URB. Pampa Iz. Fz - 14
Correo Electrónico: joanmrczaley@hotmail.com
Teléfono: 986204734
Firma: [Firma]

Ficha Número: 000018

Fecha: 14/03/2016

Recibido por: WALTER IBARRA
Jefe de plaza
[Firma]

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

Que solicito el aumento de precio, a fin de que
pueda por coadyuvando hasta en taller mas
cercano, producido que como se lo hice
saber al Sr. Walter Horceteño Ibarra Mendoza
(Jefe de plaza) el aumento que me desiste con
el Sr. Mauro Gonzalez (encargado de precio)
Añadiendo que me preocupaba que por ahora era
imposible el traslado hasta en taller, solicito
la misma pertinente, lo cual es me me proponiendo
solicito se me brinde el flete de dicho aumento
a fin de dejar constancia que como la transporta-
ción cuesta mas flete en los puentes el flete
por tanto dejó constancia que real quise
a acuerdo que sepa como es responsable a la
actitud de los gente de los aumentados.

Observaciones:

CONCESIONARIO