

Miraflores, Octubre 25 del 2012
Resol. Ger. Gen-005/2012

Señor
Jorge Alberto Bellido Petti
Jr. Yahuarhuaca # 656, Int. D-102, Baños del Inca
Cajamarca

Asunto: Su Reclamo No. 000019 - Peaje Huarmey

I. VISTOS

Que con fecha 14 de octubre de 2012, en el Libro de Reclamos y Sugerencias correspondiente a la Estación de Peaje Huarmey de la Red Vial N° 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N, se formuló un reclamo con relación a un incidente sucedido en la vía, signado con el N° de ficha 000019.

En dicha queja, el señor Jorge Alberto Bellido Petti, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40514430 (en adelante el "Reclamante"), dejó constancia del evento acaecido el día del incidente, por el cual describe que a las 21:30 horas del día 10 de octubre del 2012, y al transitar con su vehículo por la Red Vial N° 4, en inmediaciones del sector denominado "Culebras", no pudo evitar pasar por dicho sector sin evitar los restos de envases de vidrios que se encontraban regados en la carretera, lo cual originó que una de las llantas de su vehículo (ubicada en la parte delantera - lado izquierdo), se reventara automáticamente; en atención a lo anterior, el Reclamante se dispuso a reemplazar la llanta afectada, momento en el cual se percató que las otras tres (3) llantas de su vehículo también contenían vidrios incrustados en su banda de rodamiento. Señala el Reclamante que luego de continuar su trayecto en sentido de Norte a Sur, otra de sus llantas - lado posterior derecho, también se desinfló.

Es así que al llegar al grifo Primax de Huarmey para poder dar mantenimiento a las llantas de su vehículo afectadas por el incidente, un trabajador de dicho establecimiento le indicó que el mismo habría ocurrido al promediar las 15:00 horas del día 10 de octubre de 2012, siendo que según el Reclamante, dicha versión fue confirmada por el testimonio de un policía que se encontraba en el peaje de Huarmey. Cabe mencionar que el Reclamante no ha hecho indicación del nombre del trabajador y policía cuyos testimonios forman parte del reclamo.

Por otro lado, indica el Reclamante que al momento de presentar su reclamo, el jefe de turno Enrique Moreno Rurusch, le señaló que él solo se encargaba de la recaudación más no de la solución de reclamos.

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

Catalina Apaza Mamani
45 66 98 37
empleado.
25-10-12
11:30 m

Catalina


FOLIOS 1-12-16618252
CARGO ADJUNTO
JUR_N21-OLVA COURIER
20920929698
151-104005

II. CONSIDERANDO

Que Autopista del Norte S.A.C (en adelante, 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 "Concedente"), de fecha 18 de febrero de 2009 (en adelante, el "Contrato de Concesión").

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 procedencia de los reclamos anotados en el Libro de Reclamos de la Entidad Prestadora, aquellos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios; motivo por el cual corresponde que el Concesionario se pronuncie sobre el fondo de la controversia.

Se desglosa de lo dicho por el Reclamante que el Concesionario, luego de ocurrido el incidente que provocara un desprendimiento de vidrios de envases de botellas en un sector específico de la carretera, no habría cumplido con sus obligaciones de mantener la vía en condiciones adecuadas de transitabilidad, lo cual habría originado un perjuicio para el Reclamante en cuanto al daño producido a su vehículo.

Ahora bien, en relación a lo alegado por el Reclamante, resulta necesario precisar que de acuerdo con lo dispuesto en la Cláusula 8.12 del Contrato de Concesión, así como en la Sección 4, numeral 9.1 de su Anexo I, el Concesionario debe implementar un sistema de comunicación en tiempo real en base a comunicaciones telefónicas con la central de emergencias, Servicios Obligatorios que a la fecha se encuentran operativos. Del mismo modo, el Concesionario debe dar atención inmediata durante las veinticuatro (24) horas del día a cualquier llamada que ingrese a dicha central por el sistema de comunicación. Adicionalmente, se indica en el Anexo I del mismo contrato que el Concesionario debe restituir Transitabilidad¹ parcial, **por regla general**, en un plazo no mayor a seis (6) horas desde reportado el incidente, y Transitabilidad plena en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas desde la denuncia de la emergencia o accidente.

En ese sentido, y según se desprende del documento denominado "*Primer Reporte Preliminar*" elaborado en la fecha del evento objeto del reclamo por Operadora de Carreteras S.A.C. (documento que es parte integrante de la presente Resolución), a las 21:05 horas se reportó un incidente de tránsito en el Tramo Huarmey-Casma – progresiva 320+500. En efecto, se había producido una caída de carga proveniente de un camión de transporte no identificado, lo que originó que en dicho sector y en la carpeta asfáltica se encontrara restos de vidrio. Asimismo en dicho Reporte Preliminar se puede constatar que una vez enterado el Concesionario del incidente, se envió en forma inmediata una Ambulancia que se apersonó al área afectada a las 21:25 horas, así como una Grúa Liviana que también se apersonó a las 21:39 horas, y luego una patrulla policial; cumpliendo así en un primer momento el Concesionario con su obligación de dar atención inmediata a cualquier incidente ocurrido en la carretera.

De la misma manera, conforme al numeral 9.6 de la Sección 4 del Anexo I del Contrato de Concesión, el Concesionario por regla general debe brindar la transitabilidad parcial en un plazo no mayor a seis (6) horas desde que se haya

¹ De acuerdo a la definición estipulada en la Cláusula 1.14.85 del Contrato de Concesión, Transitabilidad es "*Condición física de la vía que permite la circulación vehicular*".

reportado el incidente. Similarmente, brindará Transitabilidad plena en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas desde la denuncia de la emergencia o accidente. Sobre el particular, el Concesionario cumplió con sus obligaciones derivadas del Contrato de Concesión, ya que conforme al "Reporte Final" del incidente (que también forma parte integrante de la presente Resolución), éste se solucionó a las 00:50 horas, quedando la vía libre y en condiciones adecuadas de Transitabilidad. Este documento, cabe resaltar, constata la ocurrencia de eventos y la solución que plasma el Concesionario en cada oportunidad, lo cual demuestra la pertinente intervención del administrador de la vía en cumplimiento del Contrato de Concesión.

Por otro lado, es necesario tener en cuenta que si bien el Reclamante alega que el incidente de tránsito que provocó el desprendimiento de vidrio en la carretera ocurrió a las 15:30 horas del 10 de octubre de 2012; dicha afirmación se basa en un alegato brindado por un trabajador del grifo Primax en Huarmey y que supuestamente habría sido confirmado por un Policía estacionado en la Unidad de Peaje respectiva. No obstante, esta versión no cuenta con un respaldo o sustento que permita concluir la veracidad de lo mencionado por el Reclamante. Asimismo, debe tenerse presente que en el reclamo no se han precisado los nombres de tales personas, lo que impide al Concesionario constatar tal información, pues tal como se ha mencionado y de acuerdo con el Primer Reporte Preliminar, el incidente fue comunicado al Concesionario a las 21:05 horas. Bajo dicho contexto, el artículo 9° del Reglamento Interno establece como uno de los requisitos para interponer reclamos es presentar las pruebas, o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del Reclamante. En opinión de esta Gerencia, las afirmaciones mencionadas no resultan suficientes para confirmar una supuesta negligencia del Concesionario en atender los incidentes, limpiar la calzada y dotar de Transitabilidad a la vía en forma oportuna.

Asimismo, y si bien Reclamante se encuentra dentro del plazo establecido en el Reglamento Interno para interponer su reclamo, el argumento antes mencionado pierde peso al haber efectuado el reclamo cuatro (4) días después de ocurrido el incidente, tomando en cuenta que, conforme a lo señalado por el Reclamante, entabló una comunicación tanto con un efectivo policial de carreteras y con el jefe de plaza en turno el mismo día del incidente.

Finalmente, y con relación a lo expuesto por el Reclamante en el sentido que no fue debidamente atendido por el personal de la Estación de Peaje Huarmey, al indicarle el señor Enrique Moreno Rurush que él solo se encarga de la recaudación más no de la solución de problemas en relación a la carretera; se debe confirmar que la atención de reclamos respecto de las obligaciones del Concesionario se deben realizar conforme al procedimiento establecido en el Reglamento Interno y, asimismo, el personal de las Estaciones de Peaje no son las personas competentes para resolver dicho reclamo.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INFUNDADO** el reclamo; **DECLARAR EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa; y ordenar se proceda a su archivo.

Atentamente,



Jaime Crosby R.
Gerente General

mja



Autopista del Norte
Grupo OHL

Concesión Pativilca, Santa Cruz de Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje HUARMEY



Nombre y Apellidos:	Jorge Alberto Bellido Petti	Ficha Número:	000019
Razón Social:	Unidad Vachitsu Turiós C3Y-064	Fecha:	14-10-2012
Doc. Identidad:	40514430	Recibido por:	Jefe de plaza
Dirección:	Jr. Yahuarhuaca 656 Int D-107		Enrique Moreno Ruruschi
Correo Electrónico:	Cuños del Inca - Cajamarca petiscope@hotmail.com		Peaje - Huarney
Teléfono:	976228707 - 976360363		
Firma:	<i>[Signature]</i>		

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

El día 10-10-2012 Medirgué hacia la ciudad de Lima y a inmediaciones de "CULEBRAS" en una recta se encontraban regados restos de envases de vidrio en toda la carretera. Es este evento al promediar las 9:30 pm del 10-10-2012 se reventó la llanta posición (#1) delantera Izquierda de monovía istentuna, procedo a paráisar el vehículo de inmediato por el de repuesto, me paróto que las otras 3 ruedas presentán vidrios incrustados en su banda de rodamiento, sigó mi camino en otra tramo a continuación se comenzo a bajar la llanta posición (#3) posterior derecha. Llegó al grifo de Huarney Primax y relle no aire hasta llegar al llantero y reparar los neumáticos, El grifero de Primax me indicó que el accidente ocurrió al parecer las 3:30 de la tarde. Con firma de la versión con el testimonio del policía en el peaje de Huarney

Observaciones: Jefe de plaza en turno Enrique Moreno Ruruschi. Me indicó de que supusimos. Solo se encargó de la recaudación más no de solucionar reclamos de la empresa a lo que pertenece. Se notó como dice lo unidad a lo que se reportó el hecho fue la CH-1133 de la Policía de carreteras - Peaje Huarney

CONCESIONARIO