



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

**CARGO**

Miraflores, 13 de noviembre de 2017  
Resol. Ger. Gen-17-047

*Claudio Rodríguez Cuzque*  
*Rover*

Señor:  
**Luis Alberto Cruzado Palomino**  
Carrión N° 338-B – La Libertad – Trujillo  
Presente

*DNI. 42 4360 08*  
*15/11/17*

Asunto: **Su Reclamo N°000020 – Peaje Virú**

## I. VISTOS

Que con fecha 25 de octubre del 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”), signado con la Ficha N° 000020. Así, el señor Luis Alberto Cruzado Palomino (en adelante, e indistintamente, el “Usuario” o el “Reclamante”), indica en su reclamo:

*“La Autopista se encuentra en mal estado desde el óvalo La marina hasta Chimbote uno viene sorteando muchos huecos el peaje más caro de la zona norte Ticket #B.072-00026061 lo más simpático es que cuando uno pide el libro de reclamaciones se niegan a entregarlo hay que lucharlo para conseguir el objetivo. Me dirijo a las autoridades competentes elevar la multa que le corresponda.”*

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 (en adelante, el “Reglamento de 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 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 Reclamante, se puede advertir que éste ha interpuesto un reclamo relacionado al estado de la infraestructura vial, lo cual se enmarcaría dentro del supuesto del literal c) del artículo 3° del Reglamento Interno y el literal c) del artículo 33° del Reglamento de OSITRAN, ambos referidos a la calidad del servicio que brinda el Concesionario, conforme a los parámetros del Contrato de Concesión.

Cabe señalar que la Concesionaria tiene a su cargo la Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial N° 4; desde Pativilca (Km. 206+700 de la carretera Panamericana Norte) hasta el



Desvío Puerto Salaverry (Km. 557+010 de la carretera Panamericana Norte). De modo que, el óvalo La Marina, ubicado a la altura del Km. 562+500 de la carretera Panamericana Norte no se encuentra dentro del área de la Concesión; por lo que nuestra representante no es responsable del estado de la vía en dicho sector.

Por otro lado, la calzada que va de Norte a Sur, desde el Dv. Puerto Salaverry (Km. 557+010 de la carretera Panamericana Norte) hasta Chimbote (Km. 482+400 de la carretera Panamericana Norte), corresponde a la denominada "Calzada Existente" que, cuya obligación de rehabilitación y puesta en servicio en cumplimiento de los Índices de Serviciabilidad establecidos en el Contrato de Concesión es de cargo del Concedente. Solo una vez que el Concedente haya culminado con la rehabilitación de la "Calzada Existente", el Concesionario asumirá la obligación de conservación y mantenimiento de la misma.

A la fecha, el Concedente aún no ha cumplido con su obligación de rehabilitar la Calzada Existente; siendo este el único responsable del estado en que se encuentra dicha calzada.

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.

### III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

Victor Tirado Ch.  
Gerente General

Claudio Padilla G.  
Gerente de Administración  
y Finanzas

vts



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

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

Yo Luis Aguado Palomino identificado con  
DNI 18168482 Pasaporte..... Otro..... No..... con  
dirección Carril 235-13 distrito de  
..... provincia de Tarayto 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....., para que me sea remitida la respuesta del  
reclamo N°..... 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: [Firma manuscrita]

Nombre completo: Luis Aguado Palomino

DNI: 18168482

Correo electrónico: @Home17.com

Teléfono fijo: 999596654

Teléfono móvil: 999596654

**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje VIRÚ

Nombres y Apellidos:	Luis Alberto Cruzado Palomino	Ficha Número:	000020
Razón Social:		Fecha:	25-10-17
Dirección:	Carrion 338-B. Trujillo	Recibido por:	Carmen Ventura Zavalta. Jefe de plaza
Código Electrónico:	999596654		
Teléfono:			
Firma:			

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

La Autopista se encuentra en mal estado desde el inicio la mañana. Nesta Oflimboz Uno tiene pateando muchos huecos el peaje mas caro de la zona Norte Ticket # B.072-0002606) lo mas importante es que cuando un pde el libro de Reclamaciones se miran a entregado hay que hacerlo para conseguir el objetivo que decir a las autoridades competentes llevar la multa que le corresponde.

Observaciones:

CONCESIONARIO