



Miraflores, 29 de enero de 2018
Resol. Ger.Gen.2018-004

Señores:

Oscar Merino Campos

AA.HH. Las Brisas Mz F Lt 01, Nuevo Chimbote, Santa, Ancash
Presente.-

Oscar Merino
Casseth Quino del Domingo
41556300
Esposa 29/01/18

Asunto: Su Reclamo No. 000028 - Peaje Vesique

I. VISTOS

Que con fecha 10 de enero del 2018, 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"), signado con la Ficha N° 000028. El motivo del mismo se debería a una aparente inoportuna prestación de los servicios obligatorios de parte del Concesionario de la Red Vial 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N.

Es así que el señor Oscar Merino Campos, identificado con Documento de Identidad N° 44964553 y CIP 31454425 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia de un reclamo por los hechos del día 10 de enero del 2017, indicando lo siguiente:

"El día de la fecha a horas 01:30 aproxi. Se verificó que el vehículo de placa UI-5362 se encontraba con desperfecto mecánico a distancia de 800 mts del peaje Vesique ocupando la vía en sentido de Norte a Sur, encontrándose al interior 06 personas adultas y un niño de 6 meses de edad es el caso que a horas 05:00 am el propietario con apoyo del personal policial se trasladó hasta la oficina del jefe de plaza del peaje para solicitar el apoyo mecánico en forma personal ya que en reiteradas veces se comunicó por vía telefónica pero siempre encontró respuesta negativa. Dadas las circunstancias climáticas (lluvia) la situación se hacía más peligrosa, siendo las 06:30 am aún no se brinda el auxilio mecánico por parte de la empresa Autopista del Norte. Es importante señalar que en toda la noche se encontraron dos (02) grúas estacionadas en el peaje Vesique como consta en las tomas fotográficas".

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.

II. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión de los Tramos Viales 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 de responsabilidad del Concesionario, conforme con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión.

En el reclamo objeto de la presente resolución, el Reclamante manifiesta que la Concesionaria no habría brindado el servicio de remolque y auxilio mecánico de manera oportuna al vehículo de placa UI-5362. Sin embargo, nuestros registros de atención demuestran lo contrario, conforme describiremos a continuación:

En primer lugar, debemos señalar que, de acuerdo a los registros de nuestra Central de Emergencias (CAE), la llamada solicitando asistencia vial para el vehículo de placa UI-5362 fue recibida el día 10 de enero de 2018, pasadas las 06:00 horas; lo cual generó la reacción inmediata por parte del Concesionario, quien procedió a enviar una grúa pesada que realizó el remolque del vehículo averiado hasta el Km. 419 de la carretera Panamericana Norte.

Como se aprecia en las imágenes y en el respectivo parte de auxilio vial de grúa, suscrito por el conductor del vehículo de placa UI-5362, el señor Luis Navarrete Chumbes, la atención brindada por el Concesionario fue satisfactoria, lo cual acredita el cumplimiento del Concesionario de sus obligaciones bajo el Contrato de Concesión.





	PARTE DE AUXILIO VIAL DE GRÚA		OC-AU-FAVG-12-04	
	ÁREA: ATENCIÓN AL USUARIO Nº 002118		Versión: 02	
RED VIAL N° 4; PATIVILCA - SANTA - TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY - EMPALME R01N				
DATOS GENERALES				
Operador de grúa: <i>Simon Pavao CESAR</i>		Placa de la unidad: <i>EJ0-332</i>		
Fecha: <i>10-01-18</i>	Hora de salida: <i>06:15</i>	Lugar de salida de base: <i>418 + 800</i>	Reporte N°:	
Kilómetro: <i>419 + 200</i>	Hora de llegada: <i>06:20</i>	Hora de llegada a base: <i>7:50</i>	Código CE:	
Sentido: <i>N-S</i>	Hora de término: <i>07:45</i>	Kilometraje inicial: <i>141954</i>	Código CE:	
Lado: <i>Bermeo D</i>	Hora de base: <i>07:50</i>	Kilometraje final: <i>141952</i>	Código CE: <i>0095</i>	
Tramo:				
<input type="checkbox"/> Pativilca-Huarmey <input type="checkbox"/> Huarmey-Casma <input checked="" type="checkbox"/> Casma-Chimbote <input type="checkbox"/> Chimbote-Santa				
<input type="checkbox"/> Santa-Chao <input type="checkbox"/> Chao-Virú <input type="checkbox"/> Virú-Puerto Salaverry <input type="checkbox"/> Puerto Salaverry-Emp.R01N				
CAUSAS DEL DESPERFECTO:				
Accidente de tránsito <input type="checkbox"/> Falla mecánica <input type="checkbox"/> Falla en la bomba de agua <input checked="" type="checkbox"/>				
Falla en el motor <input checked="" type="checkbox"/> Falla en la caja de cambios <input type="checkbox"/> Falta de combustible <input type="checkbox"/>				
Recalentamiento de motor <input type="checkbox"/> Falla en el cardán <input type="checkbox"/> Neumático desinflado <input type="checkbox"/>				
Falla en la bomba de inyección <input type="checkbox"/> Falla en el arrancador <input type="checkbox"/> Atollado en la arena <input type="checkbox"/>				
Falla eléctrica <input type="checkbox"/> Falla en la dirección <input type="checkbox"/> Soplo empaquetadura <input type="checkbox"/>				
Batería baja <input type="checkbox"/> Falla en el radiador <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>				
IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO:				
Tipo: <i>Bus</i>	Marca: <i>Slavia</i>	Color: <i>Chiriqui</i>	Placa: <i>UI - 5362</i>	
Empresa: <i>Particular</i>				
ACCIÓN EJECUTADA:				
<i>* SE REMOLCO AL Km 419 Lugar amplio y seguro</i>				
PARA SER LLENADO POR EL USUARIO				
Identificación del usuario		Relación del usuario con el vehículo:		
Nombres y apellidos: <i>Luis NAVARRETE CHUMBES</i>		<i>28 años</i>		
Documento de identidad: <i>45775512</i>		Teléfono (Obligatorio): <i>988743763</i>		
Lugar de procedencia: <i>CHIMBOTE</i>		Destino: <i>LIMA</i>		
¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO?				
Muy bueno <input checked="" type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>				
DECLARACIÓN DEL USUARIO				
* Declaro haber recibido el servicio brindado por Autopista del Norte S.A.C.				
<i>Estoy agradecido por el apoyo que me han dado con la grúa y además me han brindado con herramientas para arreglar el carro. ✓</i>				
Observaciones				
FIRMA DEL USUARIO: <i>[Firma]</i>				
FIRMA DEL OPERADOR: <i>[Firma]</i>				

IMPORTANTE: El servicio de accidentes y auxilio vial es gratuito las 24 horas del día, los 365 días del año, para los usuarios de la carretera Pativilca-Trujillo. De ser necesario, la grúa remolcará el vehículo hasta la estación de servicio más cercana respecto del lugar de la ocurrencia. Las grúas no están autorizadas para salir del tramo Pativilca-Trujillo.



Queremos subrayar que mientras el Reclamante (personal de la Policía de Carreteras) asentaba el reclamo en la Unidad de Peaje Vesique, nuestro personal se encontraba auxilio vial al vehículo reportado por el Reclamante.

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.

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

vts



Autopista del Norte
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS



Estación de Peaje VESIQUE

Nombres y Apellidos: <u>SI. P. Merino Campos Oscar</u>	Ficha Número: <u>000028</u>
Categoría Social: <u>Policial NACIONAL</u>	Fecha: <u>10-01-18</u>
C. Identidad: <u>DNI. 44964553 CIP. 31454925</u>	Recibido por: <u>Brigitte Masachos O.</u>
Dirección: <u>Las buizas F' 2t.01 Mo. Chimbote</u>	<u>07:08 am</u>
Correo Electrónico: _____	
Teléfono: <u>935173942</u>	
Firma: <u>[Signature]</u>	

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

El día de la fecha a las 2 horas 01.30 aprox. Se verifico que el vehículo de placa U1-5362 se encontraba con desperfecto Mecánico e distancia de 800 mts del peaje vesique ocupando la vía en sentido de Norte-sur, encontrándose al interior de personas adultas y un niño de 6 meses de edad es al caso que a horas 05.00 a.m el propietario con apoyo del personal policial se traslado hasta la oficina del jefe de plaza del Peaje para solicitar el apoyo Mecánico en forma personal ya que en reiteradas veces se comunico por vía telefónica pero siempre encuentro respuesta negativa. Todos los comentarios climáticos (Llovizna) la situación se hacia mas peligrosa, siendo las 06.30 am con No se brinda el Auxilio Mecánico por parte de la Empresa autopistas del Norte. Es importante Señalar que en toda la noche se encontraban Dos (02) Grupos estacionados en el peaje Vesique como consta en las fotos fotografias.

Observaciones:



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

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

Yo Oscar Monro Campos identificado con DNI. C.I. Pasaporte Otro No. 44964553 con dirección Jas brisas FI Lt. 01 distrito de Noo. Chumbate provincia del Santa del departamento de Ancash, 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 000028, para que me sea remitida la respuesta del reclamo N° 000028 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: Oscar Monro Campos

DNI: 44964553

Correo electrónico:

Teléfono fijo:

Teléfono móvil: 935 173997