



**Autopista
del Norte**

CARGO

Miraflores, 10 de agosto de 2018
Resol. Ger.Gen.2018-022

Duica Alexandra Marquezado Mar

Señores:

Hugo Antonio Marquezado Coronado
Urb. Garatea Mz. Y Lt. 44, Nuevo Chimbote
caldevida@gmail.com
Presente.

71348293 (Sobrino)
[Signature]
13/08/18 11:33

Asunto : Reclamo No. 000029 - Peaje Virú.

I. VISTOS

Con fecha 22 de julio de 2018, el señor Hugo Antonio Marquezado Coronado, identificado con DNI N° 32864819 (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario"), el cual quedó asentado en la hoja de reclamación N° 000029 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Virú" (en adelante, el "Reclamo").

De la revisión de la referida hoja de reclamación N° 000029, se advierte que el Reclamo del Usuario es el siguiente:

"Negativa a pagar peaje porque OHL ha malogrado la Panamericana de Virú a Trujillo llenándola de rompe muelles, baches, ojos de gato, lomos; poniendo en riesgo la seguridad de los conductores y pasajeros, pues ante los frenos bruscos que nos vemos obligados a realizar; corremos el riesgo de accidentes.

Estas trabas deben desaparecer y busquen otras soluciones técnicas pero no malogren la Panamericana que es patrimonio nacional."

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, de fecha 18 de febrero de 2009 y sus modificaciones (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 N° 019-2011-CD/OSITRAN (en adelante, el "Reglamento de OSITRAN") y el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la "LPAG"), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre el Reclamo del Usuario.

Casco 2 pesas
Fechado motor
Sum# 49258202

Av. 28 de Julio 150 Piso 4
Miraflores - Lima 18 - Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe

Manuel Contreras Enriquez
OPERADOR
OLVA COURIER - CHIMBOTE
DNI: 32783875

04 
FOLIOS 1-18-25568776
CARGO ADJUNTO
MIRAFLORES- OLVA COURIER



Autopista del Norte

II. CONSIDERANDOS

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”).

Conforme a la cláusula 6.7 del Contrato de Concesión, a partir de la Fecha de Inicio de Explotación (conforme este término se encuentra definido en el Contrato de Concesión), el Concesionario tiene la obligación de abrir un libro de reclamos y sugerencias, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de OSITRAN. Adicionalmente, en la cláusula 8.7 del Contrato de Concesión se establece que el referido libro de reclamos y sugerencias deberá ser abierto por el Concesionario en cada unidad de peaje, con la finalidad que los usuarios de los tramos de la Concesión registren en él sus reclamos y el Concesionario dé trámite a todos ellos conforme al Reglamento de OSITRAN.

Según el artículo 12 del Reglamento de OSITRAN, el Concesionario debe contar con su propio reglamento de atención de reclamos, el cual no debe contradecir las disposiciones del Reglamento de OSITRAN, pudiendo inclusive establecer derechos y garantías mayores a favor de los usuarios. En atención a ello, el Concesionario cuenta con el Reglamento Interno.

En el artículo 33 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 3 del Reglamento Interno se establecen las materias sobre las cuales los usuarios pueden presentar reclamos al Concesionario. Por lo tanto, debe determinarse, en primer lugar, si el Reclamo presentado por el Usuario corresponde a una de las materias listadas en los artículos antes señalados.

De la revisión de la hoja de reclamación N° 000029 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú se advierte que el Reclamo del Usuario está referido a la instalaciones de rompe muelles, ojos de gato, entre otros elementos reductores de velocidad en determinado sector de nuestra vía, de Virú a Trujillo. En ese sentido, lo manifestado por el Usuario podría enmarcarse como un reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad del Concesionario (por referirse a condiciones y/o dispositivos instalados en la vía), correspondiendo al supuesto del literal c) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN y el literal c) del artículo 3 del Reglamento Interno.



Autopista del Norte

Continuando con el análisis del Reclamo, cabe acotar que si bien el Usuario no ha identificado con precisión el sector o progresivas de la vía a las que alude en su Reclamo; entendemos, por su descripción genérica, que se está refiriendo al sector comprendido entre las progresivas Km. 555+000 al Km. 557+200 de la carretera Panamericana Norte, donde se encuentra ubicado el Centro Poblado Miramar.

Tomando como premisa lo indicado en el párrafo anterior, debemos indicarle que los tachones o "*rompe muelles (ojo de gato)*" que menciona en su Reclamo fueron colocados en dicho sector como medida de seguridad vial que permita disminuir la incidencia de accidentes en la zona; habida cuenta que en zonas próximas a Trujillo se habían presentado varios accidentes de tránsito, incluso con pérdida de vidas humanas.

Debido a ello, desde el mes de enero de 2017, recibimos oficios de las autoridades municipales del sector, solicitando la adopción de medidas de seguridad vial, tales como la colocación de puentes peatonales; instalación de gibas y tachones; instalación de señalización vertical y horizontal adicional y/o mejora de la existente; entre otras acciones. Como resultado de las reuniones con las autoridades locales, representantes de la población civil, Congresistas de la República y representantes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el 03 de marzo de 2017 se firmó el acta de Reunión Informativa Municipalidad C.P. Miramar – Autopista del Norte – MTC; en la cual se dejó constancia de la próxima instalación de gibas y tachones que se realizaría en el sector de Miramar, como medida de seguridad vial; el cual, conforme al propio tenor del acta, consistía en "*una actividad conjunta entre la Municipalidad, la Concesionaria Red Vial 4 y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).*"

Vale decir, era interés de las autoridades, tanto de gobierno local como de gobierno nacional, mejorar la seguridad vial en esa zona; habiendo visto como óptima la instalación de los tachones y gibas a los que alude en su Reclamo.

La cantidad, ubicación exacta y distancia entre los dispositivos de seguridad (tachones y gibas) instalados en el sector de Miramar fue determinada en la visita de campo que, siguiendo el espíritu de actividad conjunta, realizaron las autoridades junto con el Concesionario.

En atención a lo antes expuesto, debemos señalar que la instalación de los dispositivos de seguridad vial aludidos en su Reclamo no ha sido producto de una actuación antojadiza o unilateral del Concesionario, sino que ha respondido a un pedido de las autoridades correspondientes, y



Autopista del Norte

con el fin último de tutelar la seguridad vial de la población del sector y los mismos usuarios de la vía.

Finalmente, les manifestamos que los esfuerzos de esta Gerencia se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios de la vía, sino también a brindar un trato amable y 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 al Concesionario por ley y por el Contrato de Concesión.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, en la medida que lo manifestado por el Usuario corresponde a una queja, 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,



Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas

vts

Se adjunta acta de Reunión Informativa Municipalidad C.P. Miramar – Autopista del Norte – MTC del 03 de marzo de 2017

REUNIÓN INFORMATIVA MUNICIPALIDAD C.P. MIRAMAR – AUTOPISTA DEL NORTE - MTC

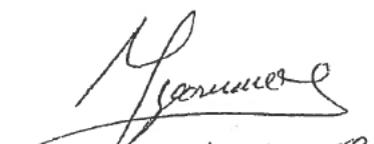
En la Municipalidad del Centro Poblado Miramar, del día viernes 03 marzo 2017; siendo las 11:30 a.m. se reunieron el Sr. Alberto Gonzáles Rodríguez, Alcalde del C.P. Miramar; el Congresista de la República Sr. Elías Rodríguez, el Ing. Walter Anaya, Asesor Técnico MTC; el Lic. Daniel Murillo Vargas, Especialista Social DGASA-MTC; el Sr. Enrique Ramírez, Jefe Oficina Asistencia Técnica Autopista del Norte, el Sr. Martín Zari, Especialista Social Asistencia Técnica Red Vial 4; El Sr. Elías Rodríguez Zavaleta, congresista de la República por la Región la libertad; Sr. Jorge Carrión Salas, Teniente Alcalde de la Municipalidad Distrital de Moche; Sr. Herbert Díaz Chacón, Gerencia Regional de Transporte.

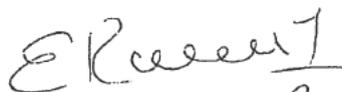
Reunidos los presentes en mención, se informó los siguientes temas en seguridad vial a implementarse en el Centro Poblado Miramar:

1. Se propone la realización de charlas de seguridad vial a la comunidad, a realizarse del 13 al 17 de marzo, como prevención al inicio del año escolar y de sensibilización a la población local.
2. Se brindó la información sobre las mejoras en la señalización vertical y horizontal en la Panamericana Norte, entre los Km 555 al km 556. Se instalará Tachones (ambos vías) y 04 Gibas de subida y 04 Gibas de bajada.
3. El día martes se realizara la visita de campo para definir la instalación de Gibas y Tachones, y otras medidas de seguridad implementar; siendo estas a ejecutarse a partir de la segunda quincena de abril del 2017.

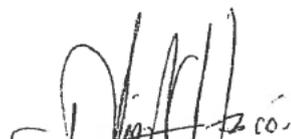
La información expuesta tiene por objeto mejorar la seguridad vial en el C.P. Miramar, como actividad conjunta entre la Municipalidad, la Concesionaria Red Vial 4 y el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC).

Siendo las 12:30 m. horas, se da término a la presente reunión informativa, suscribiendo la siguiente Acta por los presentes, en señal de conformidad.

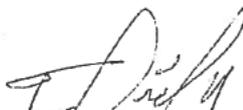

ALCALDE MIRAMAR


ELIAS R.


R. MOCHE


DGASA - MTC


DGASA - MTC


AUNOR


ASTEC
AUNOR


Walter Anaya
DGCT-MTC

Cesar Gilberto Gutierrez Valenzuela

De: Cesar Gilberto Gutierrez Valenzuela
Enviado el: viernes, 10 de agosto de 2018 02:26 p.m.
Para: caldevida@gmail.com
Asunto: AUTOPISTA DEL NORTE - Res. Ger. Gen N° 022
Datos adjuntos: 180810 Res Ger Gen 022.pdf

Importancia: Alta

Estimado Sr. Hugo Antonio Marquezado Coronado buenas tardes,

Por encargo de la Concesionaria AUTOPISTA DEL NORTE, se le hace llegar la presente Resolución de Gerencia General N° 022, dando respuesta a su reclamo presentado por la página web de la Concesionaria.

Agradeceré confirmar la recepción del presente correo.

Gracias.

César Gutiérrez
Administrador De Contratos



Av. Santa 376 Urb. Buenos Aires – Nuevo Chimbote.

Teléfono: +51 043 604000 Anexo: 13509 Móvil: 992741216

Antes de imprimir este correo piensa bien si es necesario hacerlo.



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

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

Yo Hugo Antonio Marquezado Coronado identificado con
DNI.... C.I.... Pasaporte.... Otro..... No. 32864819 con
dirección Chimbote, Urb. Garatea, M2. Y-hote 44 distrito de
Nuevo Chimbote provincia de Punta 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 caldevida@gmail.com, para que me sea remitida la respuesta del
reclamo N° 000029 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: Hugo Antonio Marquezado Coronado

DNI: 32864819

Correo electrónico: caldevida@gmail.com

Teléfono fijo:

Teléfono móvil: 992467701



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa Cruz - Trujillo

**LIBRO DE RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

Estación de Peaje VIRÚ



Nombres y Apellidos:	<u>Hugo Marguzado Coronado</u>	Ficha Número:	<u>000029</u>
Razón Social:	_____	Fecha:	<u>22.07.2018</u>
Doc. Identidad:	<u>DNI. 32864819</u>	Recibido por:	<u>Jehi Toranzo</u>
Dirección:	<u>Vrb. Garatec, Mz 4 L 44 - Nuevo Chimbote</u>		<u>Auc.</u>
Correo Electrónico:	<u>caldevida@gmail.com</u>		<u>Peaje de Plaza - Virú.</u>
Teléfono:	<u>942467701</u>		
Firma:			

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

Negativa a pagar peaje porque OHL ha malogrado la Panamericana de Virú a Trujillo llenándola de rompemuelles, baches, ojos de gato, lomos; poniendo en riesgo la seguridad de los conductores y pasajeros, pues ante los frenos bruscos que nos vemos obligados a realizar, corremos el riesgo de accidentes. Esos trabajos deben desaparecer y buscar otras soluciones técnicas pero no malogren la Panamericana que es patrimonio nacional

Observaciones:

CONCESIONARIO