



Miraflores, 06 de febrero de 2017  
Resol.Ger.Gen-2017-006

Señor:

Daniel Paredes Espejo

[daniel.paredes.e@gmail.com](mailto:daniel.paredes.e@gmail.com)

Urb. Renovación Palomino Mz. K Lote 3 – Callao – Lima  
Ref. (A espaldas del palacio de justicia del Callao)  
Presente.-

Nombre y Apellido: Tullio ESPEJO <sup>REYNA</sup>  
(PRIMO)  
DNI: 42580293  
FECHA: 06/02/2017  
FIRMA:

Asunto: Su Reclamo No. 000033- Peaje Fortaleza

## I. VISTOS

Que con fecha 22 de enero 2017, se formuló un reclamo en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje "Fortaleza" de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), asignado con la Ficha N° 000033. El motivo del mismo se debe a una inoportuna prestación de los servicios de parte del Concesionario de la Red Vial N°4 PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N

Es así que el señor Daniel Paredes Espejo con documento de Identidad N° 41241564 (en adelante, el "Reclamante") dejó constancia de un reclamo por los hechos del día 22 de enero del 2017, indicando:

**"Observé un accidente en el Km.233 hora: 4:00 pm razón por la cual se procedió a llamar a los teléfonos de emergencia fijo; RPC y el puesto SOS N°33 y las líneas no contestaban y en el caso del puesto SOS estaba malogrado. Esto es preocupante puesto que las líneas de emergencia deberían estar funcionando las 24 horas del día de forma ininterrumpida a fin de brindar ayuda ante los posibles accidentes. En este sentido la Concesionaria debería evaluar hacer mantenimiento a sus puestos "SOS", así como crear líneas telefónicas adicionales".**

**OBSERVACIÓN: Se nos comunicó, en la garita con la línea de emergencia donde nos informaron que el accidente había sucedido en horas de la mañana, sin embargo es preocupante que estas líneas de emergencia no estén funcionando, estén malogrados o no se atiendan la llamada oportunamente!!.**

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 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 de AUNOR, conforme con los parámetros establecidos en el CONTRATO DE CONCESIÓN.

Se desprende del reclamo, la preocupación del reclamante al no tener respuesta ante un llamado de emergencia en el Poste SOS N°33 y telefonía móvil RPC.

Ante el reclamo de usuario, el Concesionario se manifiesta no sin antes agradecer la preocupación del reclamante por avisar el hecho de un accidente.

Ahora bien, el Concesionario ha revisado las llamadas recibidas del día 22 de enero en el horario que usuario indica llamo a la central de emergencia ya sea del poste SOS o telefonía celular, pues nos hemos dado con la sorpresa que no tenemos ninguna llamada del poste SOS a la hora indicada y tampoco llamada de un móvil alertando por el accidente del Km.233 en la hora que el reclamante nos indica.

Adjuntamos detalle de llamados.



# Autopista del Norte

## Grupo OHL

Filtros de búsqueda		Resultados									
Rango de inicio de llamada		Inicio de llamada	Dur	Interlocutores	Dirección	Agente	Objetivo	Habilidades	Trabajo	ID de llamada	Archivo original
22/01/17	15:00:00	22/01/17 15:00:22	00:11	943356016@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074227	MSG366256802200595_10.25.50.5.wa
22/01/17	16:00:00	22/01/17 15:21:49	00:53	987945555@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074228	MSG366257330000596_10.25.50.5.wa
		22/01/17 15:46:18	04:04	972926343@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074229	MSG366257077000597_10.25.50.5.wa
		22/01/17 15:51:36	00:13	987945555@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074230	MSG366257109000598_10.25.50.5.wa
		22/01/17 16:07:14	02:55	955848662@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074231	MSG366257200400599_10.25.50.5.wa
		22/01/17 16:12:53	00:17	987945555@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074232	MSG366257237300600_10.25.50.5.wa
		22/01/17 16:21:30	01:04	955848662@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074233	MSG366257289000601_10.25.50.5.wa
		22/01/17 16:26:01	00:15	987945555@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074234	MSG366257316100602_10.25.50.5.wa
		22/01/17 16:26:16	05:13	955848129@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074235	MSG36625716000603_10.25.50.5.wa
		22/01/17 16:32:26	00:51	955848129@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074236	MSG366257354000604_10.25.50.5.wa
		22/01/17 16:34:12	06:05	13014 (CAE), 895848662	Saliente	13014 (CAE)	895848662	N/C	N/C	890001000074237	MSG366257365200605_10.25.50.5.wa
		22/01/17 16:41:39	04:27	13014 (CAE), 895848157	Saliente	13014 (CAE)	895848157	N/C	N/C	890001000074238	MSG366257409900606_10.25.50.5.wa
		22/01/17 16:47:54	00:20	0975610620, 13014	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074239	MSG366257447400607_10.25.50.5.wa
		22/01/17 16:49:47	03:01	13014 (CAE), 895848129	Saliente	13014 (CAE)	895848129	N/C	N/C	890001000074240	MSG366257458700608_10.25.50.5.wa
		22/01/17 16:53:07	11:08	955848662@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074241	MSG366257478700609_10.25.50.5.wa
		22/01/17 17:05:50	00:05	955848662@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074242	MSG366257556000610_10.25.50.5.wa
		22/01/17 17:00:56	02:38	955848662@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074243	MSG366257579300611_10.25.50.5.wa
		22/01/17 17:12:21	00:59	980723614@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074244	MSG366257594100612_10.25.50.5.wa
		22/01/17 17:16:44	00:46	13014 (CAE), 895848662	Saliente	13014 (CAE)	895848662	N/C	N/C	890001000074245	MSG366257620400613_10.25.50.5.wa
		22/01/17 17:21:27	00:49	955848662@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074246	MSG366257648700614_10.25.50.5.wa
		22/01/17 17:26:41	00:40	987945594@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074247	MSG366257680100615_10.25.50.5.wa

La única llamada registrada en la Central de Emergencia corresponde al número del Peaje Fortaleza, de fecha 22.01.17 a las 16:26:16 hrs., llamada que le fue atendida. Como lo indica en el reporte.

Filtros de búsqueda		Resultados									
Rango de inicio de llamada		Inicio de llamada	Dur	Interlocutores	Dirección	Agente	Objetivo	Habilidades	Trabajo	ID de llamada	Archivo original
22/01/17	16:00:00	22/01/17 16:07:54	02:55	955848662@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074231	
22/01/17	17:00:00	22/01/17 16:12:53	00:17	987945555@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074232	
		22/01/17 16:21:30	01:04	955848662@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074233	
		22/01/17 16:26:01	00:15	987945555@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074234	
		22/01/17 16:26:16	05:13	955848129@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074235	
		22/01/17 16:32:26	00:51	955848129@13014 (CAE)	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074236	
		22/01/17 16:34:12	06:05	13014 (CAE), 895848662	Saliente	13014 (CAE)	895848662	N/C	N/C	890001000074237	
		22/01/17 16:41:39	04:27	13014 (CAE), 895848157	Saliente	13014 (CAE)	895848157	N/C	N/C	890001000074238	
		22/01/17 16:47:54	00:20	0975610620, 13014	Entrante	13014 (CAE)	13014	CAE	N/C	890001000074239	
		22/01/17 16:49:47	03:01	13014 (CAE), 895848129	Saliente	13014 (CAE)	895848129	N/C	N/C	890001000074240	

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



Además queremos manifestarle que los postes SOS son revisados constantemente por los patrulleros que se encuentran recorriendo las carreteras las 24 horas del día los 365 días del año.

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.

Por lo que indicamos los números de teléfonos a los que se puede comunicarse para informarnos de algún incidente o accidente que te tenga o haya presenciado en la carretera:

FIJO: 043-604014

RPM: #999216057

RPC: 987947810

### III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

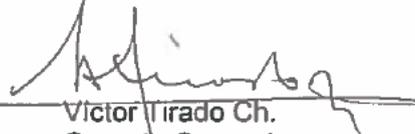
Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INFUNDADO** el reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

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.

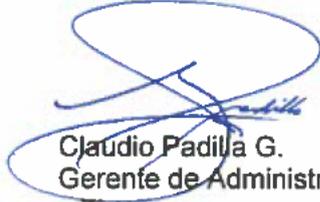
Asimismo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución, también procede recurso de apelación dirigido a la

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,



Victor Tirado Ch.  
Gerente General



Claudio Padilla G.  
Gerente de Administración  
y Finanzas

cgv



**Autopista del Norte**

Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

**LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Estación de Peaje FORTALEZA

Nombres y Apellidos:	Daniel Porroes Espejo	Ficha Número:	000033
Razón Social:		Fecha:	16-50
Doc. de Identidad:	41241564	Recibido por:	22/01/17
Dirección:	urb. renovación Polon no K-3		MARCOS CASCAS
Correo Electrónico:	daniel.porroes.e@gmail.com		MERCEDES
Teléfono:	972 739538		
Firma:			



Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible

OBSERVE UN ACCIDENTE EN EL KM 233 HORA: 4:00 PM  
 RAZÓN POR LA CUAL SE PROCESÓ A LLAMAR A LAS  
 TELEFONOS DE EMERGENCIA FID; RPC Y EL PUESTO  
 SOS NO 33 Y LAS LINEAS NO CONTESTABAN Y EN  
 EL CASO DEL PUESTO SOS ESTABA TALLORADO.  
 ESTO ES PREOCUPANTE PUESTO QUE LAS LINEAS DE  
 EMERGENCIA DEBERIAN ESTAR FUNCIONANDO LAS  
 24 HORAS DEL DIA DE FORMA ININTERRUMPIDA  
 A FIN DE DAR AYUDA ANTE LOS POSIBLES  
 ACCIDENTES. EN ESTE SENTIDO LA CONCESSIONARIA  
 DEBERIA EVALUAR HACER MANTENIMIENTO A SUS  
 PUESTOS "SOS", ASI COMO CREAR LINEAS TELEFONICAS  
 ADICIONALES.

Observaciones: SE NOS COMUNICO, EN LA CARITA CON LA  
 LINEA DE EMERGENCIA DUNDE NOS INFORMARON QUE EL  
 ACCIDENTE HADIA SUCEDIDO EN HORAS DE LA NOCHE,  
 SIN EMBARGO ES PREOCUPANTE QUE ESTAS LINEAS DE EMERGENCIA  
 NO ESTEN FUNCIONANDO, ESTE UN PROBLEMA QUE NO SE ATIENDA LA  
 LLAMADA OPORTUNAMENTE!!