



Miraflores, 07 de julio de 2017
Resol.Ger.Gen-2017-024

Señor:

LUZA ESQUERRE, GINNY MANUEL

Urb. Stella Maris Calle Eduardo Márquez T.146 – Bellavista – Callao –Lima

Correo Electrónico: freddyoscar681@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N°000035 – Peaje Fortaleza

I. VISTOS

Que con fecha 23 de junio del 2017, se formuló una solicitud a través del Libro de Reclamaciones de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), con N° 000035. Así, el señor Luza Esquerre Ginny Manuel, identificado con DNI N° 40793600 (en adelante, el "Usuario"), manifiesta:

"En el cual reclamo que en el Peaje Fortaleza colisione con un poste con la de la garita con fuerza mayor a la velocidad de 2km/h. Por el cual el poste ya tiene rasgos de impactos anteriores y doblado siendo el encargado el Sr. Marcos Antonio García Pereda con DNI 06587059. El cual el Sr. No me dejó enderezarlo para solucionar el impase y a su vez prefirió echarme la culpa del doblado de golpes anteriores y cual me llevo aun lado del problema para pedirme dinero si desean pruebas comunicarse conmigo para adjuntar fotos y videos - Gracias".

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 la sugerencia de la referencia.

Felicia E. Vela de Luza.
DNI 25619902.
Madre.
10/07/2017.



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, 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 Indicamos que 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

En ese sentido, el artículo 9° del referido Reglamento Interno indica los requisitos para interponer reclamos, señalando expresamente que el reclamante debe indicar cuál es su pretensión solicitada (literal e. Art.9).

Se ha podido verificar que el reclamante no cumple con los requisitos para la presentación del reclamo, por lo que esta gerencia deberá pronunciarse sobre la falta de una de las condiciones para el ejercicio del derecho de acción administrativa que devenga en un procedimiento de dicha naturaleza.

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

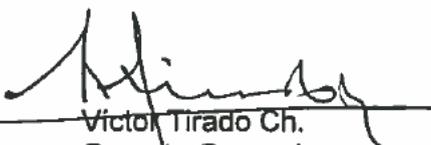
Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** el Reclamo del Usuario, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Sin perjuicio de la resolución objeto del presente pronunciamiento, esta Gerencia deja constancia que, en relación a su afirmación respecto a que el Sr. Marcos García Pereda, Jefe de Plaza del Peaje Fortaleza, habría solicitado a su persona un pago indebido, debemos manifestar que nuestra representada ha procedido a realizar un proceso de investigación interno, recabando la declaración del referido trabajador, siendo que el mismo ha negado en todos sus extremos la imputación formulada por vuestra persona. Al respecto, se adjunta a la presente Resolución, en calidad de Anexo, el Informe N° 007- 17- FOR, el mismo que da cuenta de lo expuesto.

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


AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C.
CLAUDIO PADILLA GAMEZ
Gerente de Administración y Finanzas

INFORME N° 007-17-FOR

A : Sr. DARWIN VEGA LEON
Jefe de Operaciones - Operadora de Carreteras S.A.C.

DE : Sr. Marcos García Pereda
Jefe de Plaza del Peaje Fortaleza

Asunto : Descargo reclamo N° 35

Fecha : 28 de Junio 2017.

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo muy cordialmente e informarle lo siguiente:

1. En referencia al reclamo asignado con el N° 35 asentado en el libro de Reclamaciones del Peaje Fortaleza el día 23 del mes en curso, hecho relacionado y relatado con el Informe N° 006-17-FOR. De lo mencionado cabe resaltar que no se le ha llevado a un lado ni pedir dinero, para beneficio personal como al parecer se quiere hacer creer.
2. Cuando cualquier vehículo daña las instalaciones del peaje se le solicita al ejecutante reconozca los daños causados, como un acuerdo entre ambas partes sin que esto signifique que nos tengan que entregar dinero sino que ellos asuman la reparación del daño como primera medida y si no se llega a un acuerdo se procede de acuerdo a ley dando a cuenta a la comisaría y todo lo que corresponde al aspecto policial. Dado lo sucedido y la prepotencia comunique a la CAE (Central de Emergencias) para que solicite la presencia policial y de cuenta a la comisaría y a su vez comunique al Jefe de operaciones con quien estuvo en comunicación de lo acontecido.
3. Que este impase se aclare y en lo actuado de acuerdo a los lineamientos de la empresa en todo momento y evitando que esta sea perjudicada.

Atentamente;



Marcos García Pereda
Jefe de Plaza



Autopista del Norte
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje FORTALEZA

Nombres y Apellidos:	<u>GINNY MANUEL LUZA ESQUERAS</u>	Ficha Número	<u>000035</u>
Razón Social	_____	Fecha:	<u>23/00/15</u>
Doc. de Identidad	<u>- 40793600</u>	Recibido por:	<u>Marcos Garcia</u>
Dirección	<u>EDUARDO MARQUEZ T. 146</u>		_____
Correo Electrónico	<u>FREDDY OSCAR CABRERA / COM</u>		_____
Teléfono	<u>981375926</u>		_____
Firma	<u>[Signature]</u>		_____



Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible

EN EL CUAL RECLAMO QUE EN EL PEAJE FORTALEZA COLISIONE CON UN POSTE CON LA DE LA CARRETA CON FUERZA MAYOR A LA VELOCIDAD DE 2KM/H. POR EL CUAL EL POSTE YA TIENE ROSCAS DE IMPACTOS ANTERIORES Y DOBLADO SIENDO EL ENCARGADO EL SR. MARCOS ANTONIO GARCIA PEREDA CON DNI 0658759 EL CUAL EL SI. NO ME DEJO ENDEBERARLO PARA SOLUCIONAR EL IMPASE Y ASI VEZ PREFIRIO CHARGARME LA CULPA DEL DOBLER DE GOLPES ANTERIORES Y CUAL ME LLEVO A UN LADO DEL PROBLEMA PARA PEDIRME DINERO SI DESEAN PRUEBAS COMUNICARSE CONLUGO PARA ADJUNTAR FOTOS Y VIDEOS - GRACIAS

Observaciones: