



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

**CARGO**

| RECIBIDO             |                |
|----------------------|----------------|
| NOMBRES Y APELLIDOS: | _____          |
| N° DOC. IDENTIDAD:   | _____          |
| PARENTESCO:          | _____          |
| FECHA:               | ____/____/____ |
| FIRMA:               | _____          |

Miraflores, 06 de febrero de 2017  
Resol. Ger. Gen-2017-008

Señor:

**Hugo Roger Neyra Enriquez**

Cal. Diego Quispe Mza. G Lote 22 Urb. El Bosque (Diego Quispe 957 – 959).

Trujillo – La libertad.

Presente.-

Asunto: Su Reclamo No. 000038- Peaje Huarmey

## 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 "Huarmey" de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), asignado con la Ficha N° 000038. 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 Hugo Roger Neyra Enriquez con documento de Identidad N° 20482543813 (en adelante, el "Reclamante") dejó constancia de un reclamo por los hechos del día 22 de enero del 2017, indicando:

**"Siendo las 23:00 pm del presente día, ocurrió un accidente – despiste de mi unidad C5J-852; por el Km.233, perteneciente a Paramonga. Estuvimos haciendo reiteradas llamadas desde las 04:00 am, para pedir auxilio de grúa y ambulancia para los heridos que hubieron, no me daban el apoyo requerido. Solo se limitaban a atender las llamadas para ofrecer un auxilio que nunca llego.**

**Por mis propios medios solucionamos el remolque de la unidad, y los heridos fueron trasladados por un patrullero que enterándose del accidente no dudo en auxiliar.**

**Por derecho de pago de peaje, es obligación de esta concesionaria dar los auxilios básicos".**

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.

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

*Castillo Viera, Kelly*  
  
 7009406  
 11/02/17 09:15.



## 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 servicio que son de responsabilidad de AUNOR, conforme con los parámetros establecidos en el CONTRATO DE CONCESIÓN.

Se desprende del reclamo, que el Usuario realiza varios reclamos relacionados con la atención de nuestros recursos en un accidente de tránsito. Por lo que el Concesionario absolverá cada una de sus reclamos.

1.- Usuario indica: **Siendo las 23:00 pm del presente día, ocurrió un accidente – despiste de mi unidad C5J-852; por el Km.233, perteneciente a Paramonga. Estuvimos haciendo reiteradas llamadas desde las 04:00 am, para pedir auxilio de grúa y ambulancia para los heridos que hubieron, no me daban el apoyo requerido. Solo se limitaban a atender las llamadas para ofrecer un auxilio que nunca llego. Por mis propios medios solucionamos el remolque de la unidad, y los heridos fueron trasladados por un patrullero que enterándose del accidente no dudo en auxiliar. Por derecho de pago de peaje, es obligación de esta concesionaria dar los auxilios básicos”.**

Ante el reclamo de usuario el Concesionario manifiesta:

- a) La central de emergencia (CAE) recibe una llamada de usuario a las 03:27:04 hrs. Indicando que en el Km. 233 hay un camión volteado y que podría haber gente atrapada.
- b) Se procede a enviar nuestros recursos, enviando a nuestros patrulleros a las 03:27 am, ambulancia de la empresa a las 03:30 am; además se solicita apoyo a la Policía Nacional del Perú PNP – Barranca 03:45 am y SAMU de Barranca 03:32 am.
- c) Nuestros patrulleros llegan al lugar del accidente a las 03:42 am a prestar la ayuda necesaria; por lo que con ello manifestamos que el horario que indica el reclamante no es el correcto debido a que nuestros patrulleros estuvieron antes de la supuesta llamada de usuario a la Central.



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

Adjuntamos parte de auxilio vial de patrullas, con la conformidad del servicio prestado.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     | PARTE DE DE AUXILIO VIAL DE PATRULLAS |                          | OC-AU-FAVP-12-11          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     | ÁREA: ASISTENCIA AL USUARIO Nº 003103 |                          | Versión: 02               |                          |
| RED VIAL Nº4; PATIVILCA - SANTA - TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY - EMPALME R01N                                                                                                                                                                                                                  |                                     |                                       |                          |                           |                          |
| DATOS GENERALES                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     |                                       |                          |                           |                          |
| TIPO DE VEHÍCULO                                                                                                                                                                                                                                                                              | AUTO                                | PATRULLA                              | #03                      | PLACA                     | 733-282                  |
| Fecha                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 22.01.17                            | Hora de salida                        | 03:27                    | Patrullero 01             | J CORTEJO                |
| Kilómetro                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 233                                 | Hora de llegada                       | 03:42                    | Patrullero 02             | 043                      |
| Sentido                                                                                                                                                                                                                                                                                       | N-S                                 | Hora de término                       | 06:30                    | Kilometraje inicial       | 153961                   |
| Lado                                                                                                                                                                                                                                                                                          | OOV                                 |                                       | Suje.                    | Kilometraje final         | 153983                   |
| Tramo:                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                     |                                       |                          |                           |                          |
| <input checked="" type="checkbox"/> I: Pativilca-Huarmey <input type="checkbox"/> II: Huarmey-Casma <input type="checkbox"/> III: Casma - Chimbote <input type="checkbox"/> IV: Chimbote - Santa                                                                                              |                                     |                                       |                          |                           |                          |
| <input type="checkbox"/> V: Santa-Chao <input type="checkbox"/> VI: Chao - Virú <input type="checkbox"/> VII: Virú - Cruce Pto Salaverry <input type="checkbox"/> VIII: Puerto Salaverry - Emp.R01N                                                                                           |                                     |                                       |                          |                           |                          |
| CAUSAS DEL DESPERFECTO:                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                     |                                       |                          |                           |                          |
| Accidente de tránsito en el motor                                                                                                                                                                                                                                                             | <input checked="" type="checkbox"/> | Falla mecánica                        | <input type="checkbox"/> | Falla en la bomba de agua | <input type="checkbox"/> |
| Recalentamiento de motor                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>            | Falla en la caja de cambios           | <input type="checkbox"/> | Falta de combustible      | <input type="checkbox"/> |
| Falla en la bomba de inyección                                                                                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/>            | Falla en el cardán                    | <input type="checkbox"/> | Neumático desinflado      | <input type="checkbox"/> |
| Falla eléctrica                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/>            | Falla en el arrancador                | <input type="checkbox"/> | Atollado en la arena      | <input type="checkbox"/> |
| Batería baja                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>            | Falla en la dirección                 | <input type="checkbox"/> | Sopló empaquetadura       | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/>            | Falla en el radiador                  | <input type="checkbox"/> | Otros                     | <input type="checkbox"/> |
| IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO:                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                     |                                       |                          |                           |                          |
| Tipo                                                                                                                                                                                                                                                                                          | CARION (2016)                       | Marca                                 | 12050                    | Color                     | ANARANJADO               |
| Empresa                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Melli-20                            | Placa                                 | C55-852                  |                           |                          |
| ACCIÓN EJECUTADA: Señalización, Seguridad vial, Apoyo con 19 AF 2.                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                       |                          |                           |                          |
| PARA SER LLENADO POR EL USUARIO                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     |                                       |                          |                           |                          |
| Identificación del usuario                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                     | Relación del usuario con el vehículo: |                          |                           |                          |
| Nombres y apellidos                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     | Conductor                             |                          |                           |                          |
| Documento de identidad                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                     | MORALES (29)                          |                          |                           |                          |
| Lugar de procedencia                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                     | Destino                               |                          |                           |                          |
| LIMA                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                     | TRUJILLO                              |                          |                           |                          |
| ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO?                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                     |                                       |                          |                           |                          |
| Muy bueno <input 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.                                                                                                                                                                                                                    |                                     |                                       |                          |                           |                          |
| Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                     |                                       |                          |                           |                          |
| Acompañante Luis Fernando Quezada desposorio (41)                                                                                                                                                                                                                                             |                                     |                                       |                          |                           |                          |
| 18127929 - 961303595                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                     |                                       |                          |                           |                          |
| Guarda-llantas de metal, cascotas, 10 parantes                                                                                                                                                                                                                                                |                                     |                                       |                          |                           |                          |
| FIRMA DEL USUARIO                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                     | FIRMA DE LOS PATRULLEROS              |                          |                           |                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     |                                       |                          |                           |                          |
| 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 hechos. |                                     |                                       |                          |                           |                          |
| Los patrullas y las grúas no están autorizadas para salir del tramo Pativilca-Trujillo                                                                                                                                                                                                        |                                     |                                       |                          |                           |                          |

- d) La Policía de Carreteras según parte policial indica que a las 04:14 am recibe la llamada de la Central y se dirige a lugar del accidente, como figura en el parte policial adjunto.

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



POLICIA NACIONAL DEL PERU

REGPOL - LIMA

Fecha Imp : 23/01/2017 14:15 Hrs

COMISARIA PNP

PARAMONGA

O P Imp : SOT1 PNP MARIANO YOCYA MUÑO

Nro de Orden : 8704171 Clave : zvAzvUxl

EL SR MAYOR PNP COMISARIO DE LA SSUU DE : PARAMONGA

QUE SUSCRIBE , CERTIFICA

QUE EN EL SISTEMA INFORMATICO DE DENUNCIAS POLICIALES, EXISTE UNA CUYO TENOR LITERAL ES EL SIGUIENTE :

|                          |                                          |                       |                          |
|--------------------------|------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Tipo                     | OCURRENCIA                               | Fecha y Hora Registro | 22/01/2017 16:44:18 Hrs. |
| Formalidad               | ESCRITA                                  | Fecha y Hora Hecho    | 22/01/2017 04:14:00 Hrs. |
| Condición de la Denuncia | [TRAN] OCURRENCIA DE CALLE - COMUN Nro 8 |                       |                          |

#### TIPIFICACION

- TRANSITO/ACCIDENTES DE TRANSITO/VOLCADURA/VOLCADURA CON LESIONES

#### LUGAR DEL HECHO

LIMA - BARRANCA / PARAMONGA / PANAMERICANA KM 232 PARAMONGA MZ

#### CITADO

- 1. LUIS ALBERTO MORALES COLORADO(29) CON FECHA DE NACIMIENTO 01/07/1987. EXTRANJERO NATURAL DE COLOMBIA. ESTADO CIVIL CASADO(A), CON CARNET EXTRANJERIA NRO 001004520

#### VEHICULO(S)

- 1) CAMION - MARCA ISUZU - MODELO NO INDICA - PLACA C5J852 - COLOR - AÑO FAB - SITUACION ENTREGADO - OBS

#### CONTENIDO

EL SOT1-PNP LUIS SANCHEZ ERCE EN EL DISTRITO DE PARAMONGA SIENDO LAS 04:14 HORAS APROXIMADAMENTE DEL DIA 22 ENE 2017. FUIMOS ALERTADOS POR LA CENTRAL DE BASE DE CARRETERAS DE BARRANCA QUE SE HABIA PRODUCIDO UN ACCIDENTE DE TRANSITO EN EL KM 232 DE LA CARRETERA PANAMERICANA NORTE, CONSTITUIDOS AL LUGAR DE LOS HECHOS CON APOYO DE LA UU MM PL-20819 AL MANDO DEL SOT1-PNP SANCHEZ ERCE LUIS Y EL SOT1-PNP WILBERT COLCAS FRORIAN. PRESENTE EN DICHO LUGAR SE CONSTATO QUE EN EL KM 232 EL VEHICULO DE PLACA C5J-852 MARCA ISUZU, COLOR AMARILLO Y BLANCO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES MELLZOS HNOS S A C EL MISMO QUE ERA CONDUcido POR LUIS ALBERTO MORALES COLORADO (29) CON LICENCIA DE CONDUCIR N°D-001004520, CLASE A, CATEGORIA TRES C, NATURAL DE COLOMBIA DOMICILIADO EN LA MZ FLT 08 N EL MILAGRO N TRUJILLO EL MISMO QUE SE ENCONTRABA EN COMPANIA DE SU AYUDANTE LUIS FERNANDO QUEZADA DESPOSORIO (41) CON DNI-18177919 DICHO VEHICULO ANTES SENALADO SE DIRIGIA DE SUR A NORTE PARA LUEGO DESPISTARSE SUFRIENDO VOLCADURA, CRUZANDO LA OTRA VIA A UNOS DIEZ (10) METROS APROXIMADAMENTE QUEDANDO EN POSICION TONEL COMPLETO, EL MISMO QUE TRANSPORTABA CARGA (MERCADERIA VARIOS) POR DETALLAR SEGUN REFIERE EL CONDUCTOR DEL VEHICULO CAMION ANTES SENALADO QUE UNA (01) CAMIONETA LO HABIA CERRADO DESCONOCIENDO EL COLOR Y PLACA DE LA CAMIONETA DÁNDOSE A LA FUGA, QUE PARA EVITAR CHOCAR CON LA CAMIONETA SE PRODUJO EL DESPISTE, VOLCADURA CON LESIONES PERSONALES Y DANOS MATERIALES, DICHO CONDUCTOR DEL CAMION FUE EVACUADO POR LA UU MM PL-14729 N COMPRAR NBCA AL MANDO DEL SOT2-PNP MUÑOZ VILLANUEVA AL HOSPITAL DE BARRANCA SIENDO ATENDIDO POR EL MEDICO DE TURNO DR JORGE MUNANTE CON DIAGNOSTICO POLITRAUMATIZADO Y OTROS POR DESCARTAR, QUEDANDO EN OBSERVACION Y EL AYUDANTE FUE

[https://denuncias.pnp.gob.pe/Denuncias/Formularios/registro\\_cuerpo\\_denuncia.aspx?valo=23-01-2017](https://denuncias.pnp.gob.pe/Denuncias/Formularios/registro_cuerpo_denuncia.aspx?valo=23-01-2017)

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



ATENDIDO POR LA AMBULANCIA DE AUTOPISTA DEL NORTE AL MANDO DE LA DRA. CECILIA PEREZ CON DIAGNÓSTICO LESIONES LEVES, NEGÁNDOSE A SER CONDUJIDO A UN CENTRO DE SALUD MANIFESTANDO QUE TENIA QUE CUIDAR LA MERCADERIA VARIOS DAÑOS DEL VEHICULO CAMION CABINA DE LA LUNA Y PARABRISAS ROTAS PARACHOQUES HUNDIDO BARANDA DESTROZADA Y OTROS POR DESCARTAR SEGUN PERITAJE, QUEDANDO EN EL LUGAR POR ESTAR INOPERATIVO CON VARIAS MERCADERIAS AL CUIDADO DEL AYUDANTE LUIS FERNANDO QUEZADADESPOSORIO DAÑOS MATERIALES DE LA VIA DE LA CONCESIONARIA AUTOPISTA DEL NORTE CINCO GUARDAVIAS DE METAL CINCO CAPTAFARO Y DIEZ PARANTES DE METAL CABE SEÑALAR QUE NO SE ENCONTRO DOCUMENTOS DEL VEHICULO SIENDO LAS 05:45 APROXIMADAMENTE SE CONCLUYO CON DICHA ACTA DE INTERVENCION, FIRMANDO EN SENAL DE CONFORMIDAD ---PARAMONGA 22 DE ENERO DEL 2017 --- FDO. SOT1 PNP LUIS SANCHEZ ERCE -----

Fdo EL INSTRUCTOR - Fdo EL DENUNCIANTE - IMPRESION DIGITAL

INTERVINIENTE SOT1 PNP LUIS CARLOS SANCHEZ ERCE

AUTENTICADOR 1 SO SUP PNP MARINO HECTOR MARTINEZ GREMIOS

AUTENTICADOR 2 MAYOR PNP SALAZAR CORDOVA HUGO CESAR



[https://denuncias.pnp.gob.pe/Denuncias/Formularios/registro\\_cuerpo\\_denuncia.aspx?valo...](https://denuncias.pnp.gob.pe/Denuncias/Formularios/registro_cuerpo_denuncia.aspx?valo...) 23/01/2017

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



Cabe mencionar la PNP – Barranca fue al accidente por llamada que realiza la Central de Emergencia (CAE) a las 03:45 am. En todo momento se mantiene la comunicación con la PNP.

- e) El reclamante alega que con sus propios medios soluciono el remolque de la unidad y los heridos fueron trasladados por un patrullero que enterándose del accidente no dudo en auxiliar.

Referente al remolque que el reclamante indica; El CONCESIONARIO manifiesta que al usuario se le informó que la maniobra a realizar sería un rescate debido a la ubicación de su vehículo, el operador de la grúa no podía realizar dicho rescate; por lo que se le informo que debía ser rescatado por su empresa, para luego realizar el remolque con la grúa de nuestra empresa a un lugar seguro o el que indique la PNP.

Ahora ante lo alegado por el reclamante referente a la atención de los heridos, el Concesionario se manifiesta indicando que en el punto d) parte policial, la PNP realiza el traslado del chofer al hospital de Barranca. Siendo atendido por el médico de turno Dr. Jorge Muñante, el copiloto Sr. Luis Fernando Quezada Desposorio (41 años) fue atendido por la ambulancia de Autopista del Norte S.A.C, y negándose a ser trasladado al hospital, tal como lo indica en el parte de Servicio de ambulancia de nuestra empresa.



# Autopista del Norte

Grupo OHL

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                     | PARTE DE SERVICIO DE AMBULANCIA                                                                                                                                                                                                                                         |                                     | OC-AU-FSDA-12-03        |                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                     | ÁREA: ATENCIÓN AL USUARIO N° 002259                                                                                                                                                                                                                                     |                                     | Versión: 02             |                          |
| DATOS GENERALES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |
| Fecha                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 22-01-17                            | Hora de salida                                                                                                                                                                                                                                                          | 03.20h                              | Lugar de salida a base  | 96423                    |
| Kilometro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 233                                 | Hora de llegada                                                                                                                                                                                                                                                         | 04.19h                              | Lugar de llegada a base | 96586                    |
| Sentido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Norte-Sur                           | Hora de término                                                                                                                                                                                                                                                         | 05.04h                              | Médico                  | Carlos Quispe            |
| Lado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Derecho                             | Hora de base                                                                                                                                                                                                                                                            | 06.01h                              | Paramédico              | Reto Contreras           |
| Tramo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                     | Reporte N°                                                                                                                                                                                                                                                              |                                     |                         |                          |
| <input checked="" type="checkbox"/> Pativilca-Huarmey<br><input type="checkbox"/> Santa-Chao                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                     | <input type="checkbox"/> Huarmey-Casma<br><input type="checkbox"/> Chao-Viru<br><input type="checkbox"/> Casma-Chimbote<br><input type="checkbox"/> Viru-Puerto Salaverry<br><input type="checkbox"/> Chimbote-Santa<br><input type="checkbox"/> Pto.Salaverry-Emp.R01N |                                     |                         |                          |
| OCURRENCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |
| Accidente de tránsito <input checked="" type="checkbox"/> Dolencia <input type="checkbox"/> Enfermedad <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |
| DIAGNÓSTICO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |
| - Accidente de tránsito<br>- TEC Leve<br>- Lesiones en cabeza<br>- Contusión en región maza izquierda                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |
| Identificación del vehículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |
| Tipo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | CAMION                              | Marca                                                                                                                                                                                                                                                                   | ISUZU                               | Color                   | Amarillo                 |
| Empresa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | MELIZOS HERNANDEZ SAC               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |
| Placa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                     | C53-852                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                     |                         |                          |
| ACCIÓN EJECUTADA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |
| Curación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <input checked="" type="checkbox"/> | Traslado                                                                                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/>            | Centro de Salud:        |                          |
| Aplicación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/>            | Tipo de aplicación:                                                                                                                                                                                                                                                     |                                     |                         |                          |
| Identificación del paciente atendido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |
| Nombres y apellidos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                     | Luis Fernando Quispe de Osorio                                                                                                                                                                                                                                          |                                     | Edad                    | 41                       |
| Tipo de paciente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |
| Usuario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/>            | Trabajador de la empresa                                                                                                                                                                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> | Poblador                | <input type="checkbox"/> |
| Otro <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |
| ¿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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |
| COMENTARIOS O SUGERENCIAS DEL USUARIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |
| Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |
| Copiloto no desea traslado a Hospital asumiendo la responsabilidad de lo que este implicó. Piloto de camion fue trasladado con anterioridad por patrullero.                                                                                                                                                                                                                           |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |
| FIRMA DEL USUARIO O PERSONA ACOMPAÑANTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     | FIRMA DEL MÉDICO                                                                                                                                                                                                                                                        |                                     |                         |                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |
| <b>IMPORTANTE:</b> El servicio de atención de emergencia es gratuito las 24 horas del día y los 365 días del año, para los usuarios de la carretera Pativilca-Puerto Salaverry. De ser necesario, la ambulancia trasladará al paciente al centro de salud más cercano.<br>El servicio de atención de emergencia y/o traslado no incluye los costos de atención en el centro de salud. |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                         |                          |

Pues ante esto debemos indicar al reclamante que en todo momento nuestros recursos estuvieron a su disposición tal como aparece en los reportes adjuntos, además informarle que la Central de emergencia CAE estuvo en comunicación con la PNP- Barranca durante la emergencia.



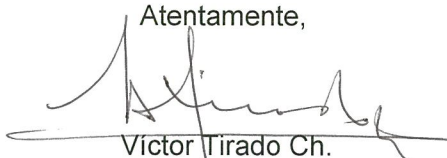
### III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

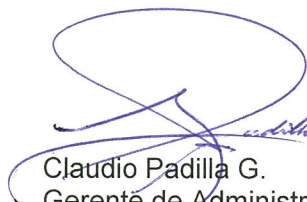
Contra la presente Resolución, procede recurso de reconsideración dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (sustentado en nueva prueba), dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución.

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

cgv



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

Concesion Pativilca - Santa Cruz

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje HUARMEY



|                      |                                           |               |             |
|----------------------|-------------------------------------------|---------------|-------------|
| Nombres y Apellidos: | Hugo Roger Neyra Enriquez                 | Ficha Número: | 000038      |
| Razón Social:        | Transportes mellizo Hnos SAC.             | Fecha:        | 22/01/2017. |
| Doc. Identidad:      | 20482543813                               | Recibido por: |             |
| Dirección:           | Digo Quispe 959 Urb. El Bosque - Trujillo |               |             |
| Correo Electrónico:  | administracion@tmellizo.com.              |               |             |
| Teléfono:            | 044 218069                                |               |             |
| Firma:               |                                           |               |             |

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

Stendo las 23:00 pm del presente día, ocurrió un accidente - Despiste de mi unidad CSJ-852, por el Km 2-33, perteneciente a paramonga. Estuvimos haciendo reiteradas llamadas desde las 04:00 am para pedir auxilio de grua y ambulancia para los heridos que hubieran, no me daban el apoyo requerido. Solo se limitaban a atender las llamadas para ofrecer un auxilio que nunca llegó.

Por mis propios medios solucionamos el remolque de la unidad, y los heridos fueron trasladados por un patrullero que enterándose del accidente, no dudo en auxiliar.

Por derecho de pago de peaje, es obligación de esta concesionaria dar los auxilios básicos.

Observaciones:

CONCESIONARIO