



**Autopista del Norte**

Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje FORTALEZA

Nombres y Apellidos:	WALTER TIMM	Ficha Número:	000041
Razón Social:	BACUD PERU SAC	Fecha:	24/07/2017
Doc. de Identidad:	CE 000352783	Recibido por:	Mariacela Rivera
Dirección:	Av. LIMA 1254 - SAN MIGUEL		
Correo Electrónico:	waltertimm@kotmail.com		
Teléfono:	998404288		
Firma:			



Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible

MI RECLAMO ES POR LOS CONSTANTES DESVIOS EN LA PANAMERICANA NORTE, A LOSOS SI TERMINAN EN LAS ENTRADAS A LAS CIUDADES Km 215/220 OCASIONANDO RETRAZOS.

NO OBSERVE PERSONAL TRABAJANDO PARA LA RESTAURACION DE LA RUTA.

SIN EMBARGO SIGUEN COBRANDO EL PEAJE

Observaciones:



Miraflores, 11 de agosto de 2017  
Resol.Ger.Gen-2017-031

Señores:

**BACCIO PERU S.A.C.**

[waltertimm@hotmail.com](mailto:waltertimm@hotmail.com)

Av. Lima N°1254 Urb. Pando (Entre Av. Lima y Dinthilac) – San Miguel  
Presente.-

Atención: Sr. Walter Alejandro Timm

Asunto: Su Reclamo No. 000041- Peaje Fortaleza

## I. VISTOS

Que con fecha 24 de julio 2017, se formuló un reclamo en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Estación de Peaje "Fortaleza" de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), asignado con la Ficha N° 000041. El motivo del mismo se debe a un supuesto cobro indebido de parte del Concesionario en la Estación de Peaje de Fortaleza de la Red Vial 4: PATIVILCA – SANTA - TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY - EMPALME R01N.

Es así que el señor Walter Alejandro Timm, identificado con Documento de Identidad N° 000352783 (en adelante, el "Reclamante"), dejó constancia de un reclamo por los hechos del día 24 de julio del 2017, solicitando:

**"Mi reclamo es por los constantes desvíos en la Panamericana Norte, accesos sin terminar en las entradas a las ciudades Km.215/230 ocasionando retrasos. No observe personal trabajando para la restauración de la ruta. Sin embargo siguen cobrando el Peaje".**

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.

*Manuel  
Timm  
no. 48713507  
(reclamante)  
15/08/17*



De lo expuesto por el Usuario, se puede advertir que éste no ha interpuesto un Reclamo<sup>1</sup> sino más bien ha efectuado una solicitud. Esto se corrobora con el Reglamento Interno, en cuyo artículo 3° se mencionan aquellas materias sobre las cuales pueden presentarse reclamos, los mismos que deben ser atendidos según los términos, condiciones y plazos establecidos en dicho documento. Es así, que para que un Reclamo sea admitido a trámite, debe versar sobre alguna de las materias mencionadas en dicho artículo:

- a) *Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los TARIFAS, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN.*
- b) *Reclamos referidos al condicionamiento de la atención del RECLAMO (formulado por el USUARIO) al pago previo de la retribución facturada por AUNOR.*
- c) *Reclamos 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.*
- d) *Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de AUNOR..*
- e) *Reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada por AUNOR a sus USUARIOS, respecto de las TARIFAS o Precios de los servicios brindados por AUNOR o condiciones de dichos servicios, o información defectuosa.*
- f) *Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura de transporte de uso público o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de AUNOR."*

Se desprende del reclamo, que el Concesionario no tendría habilitado correctamente los accesos a las entradas de las ciudades como indica el reclamante Km.215/220, ocasionándole retrasos.

De lo indicado por el Reclamante queremos manifestarle que el acceso al que hace referencia en su reclamo, corresponde a un desvío realizado por los daños ocasionados al puente fortaleza, por los eventos ocurridos del Fenómeno Climático del Niño Costero.

Asimismo, el Reclamante, manifiesta que no observó personal trabajando para la restauración de la ruta.

Respecto a lo que manifiesta el Reclamante que no encontró personal trabajando para la restauración de la ruta, debemos indicarle que dicha restauración, en la actualidad se encuentra en etapa de estudio para la autorización del MTC.

---

<sup>1</sup> De acuerdo al Reglamento Interno, en concordancia con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN; se entiende por Reclamo "a la solicitud que presenta cualquier USUARIO para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio prestado por AUNOR derivado de la explotación de la INFRAESTRUCTURA que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN".



Referente al cobro de peaje, debemos precisar que el cobro de peaje se reinició por que la vía cumplía con las condiciones de seguridad y transitabilidad como lo exige el Contrato de Concesión, dicho reinicio empezó de la siguiente manera:

Unidad de Peaje Fortaleza: Jueves 22 de junio de 2017 a partir de 00:00 horas  
Unidad de Peaje Huarmey: Miércoles 28 de junio de 2017 a partir de 00:00 horas.

Previa comunicación al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, según CARTA AN-GG-C-17-607 de fecha 19 de junio de 2017.

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 4, en el marco de las competencias asignadas por ley y Contrato de Concesión al Concesionario.

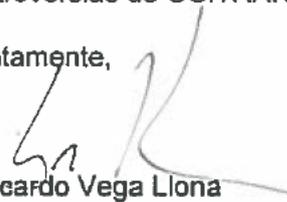
### III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

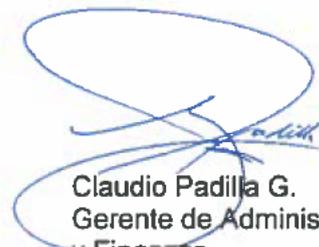
Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** el reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

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,

  
Ricardo Vega Llona  
Apoderado

  
Claudio Padilla G.  
Gerente de Administración  
y Finanzas

cgv