



Miraflores, 12 de enero del 2018
Resol. Ger.Gen. 002-2018

Señores:

C & C Estructuras Metálicas S.R.L

cycestructura@yahoo.es

Av. El Carrizo s/n. Barrio el Porvenir – Grocio Prado- Chincha - Ica

Ref. Espalda de Colegio La Cantuta.

Presente.-

Atención: Sr. Carnero Justo Luis Ernesto

Asunto: Su Reclamo N° 000052 – Peaje Huarmey

I. VISTOS

Que con fecha 22 de diciembre de 2017, se formuló un reclamo a través del Libro de Reclamaciones de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), con el Código N°000052. Así, el Sr. Carnero Justo Luis Ernesto; como representante de la Empresa C & C Estructuras Metálicas S.R.L (en adelante, el "Usuario"), indica:

"El SS.HH de varones es insuficiente para la cantidad de usuarios que usamos esta vía y los SS.HH, estaban súper asquerosos (No lo han limpiado más de tres días) es increíble por la cantidad de dinero que cobran ustedes,

PEDIDO:

- Poner más SS.HH para los usuarios
- Limpiar los SS.HH con más frecuencia (mínimo 2 veces por día)"

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 (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

Con relación a la insuficiencia de servicios higiénicos para los usuarios, debemos manifestar que los existentes suelen atender las necesidades de usuarios y pasajeros de la vía; sin embargo, debido al incremento de flujo vehicular durante las fiestas navideñas, es posible que la capacidad de los mismos haya quedado temporalmente rebasada.

En cuanto a las alegaciones del Usuario respecto al estado en que se encontraban los servicios higiénicos de la Unidad de Peaje de Huarmey, le manifestamos que la limpieza de dichas instalaciones (tanto de los servicios higiénicos para varones como para damas) sí fue realizada, e incluso se verificó en dos ocasiones el estado en que se encontraban tales instalaciones, tal como consta en el documento denominado "Control de Servicios Higiénicos" que adjuntamos a la presente resolución. Del mismo modo, se adjunta panel fotográfico que da cuenta de las labores de limpieza realizadas.

Reiteramos que los hechos descritos por el Usuario obedecen a una situación atípica, originada por el incremento de flujo vehicular y usuarios durante las fiestas navideñas, por lo cual le hacemos llegar las disculpas del caso por las incomodidades causadas.

Es preciso indicar que según Contrato de Concesión, el CONCESIONARIO está obligado a implementar los servicios higiénicos ubicados en cada unidad de peaje, los cuales deberán estar operativos, pero no establece una cantidad mínima de urinarios por plaza de peaje. Por lo que el CONCESIONARIO está cumpliendo con lo estipulado en Cláusula 8.12 del Contrato de Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial N° 4: Pativilca – Santa – Trujillo y Pto. Salaverry – Emp. R01N (en adelante, el "Contrato de Concesión").

Sin perjuicio de lo antes mencionado, el CONCESIONARIO hace llegar las disculpas del caso, por este hecho que le ha causado incomodidad.

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 INFUNDADO** el Reclamo del Usuario, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

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

vts



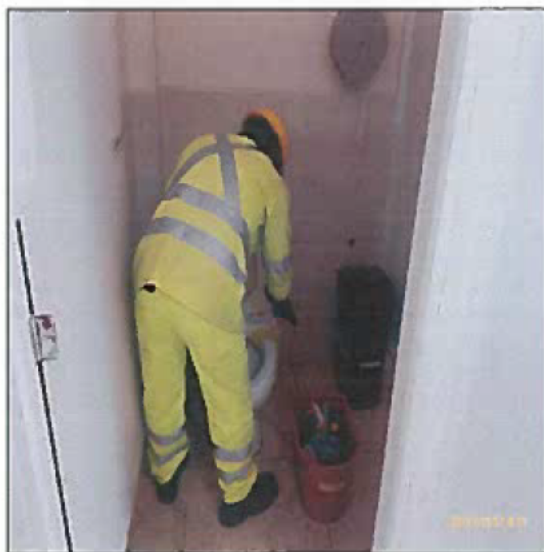
Inspección de Jefes de Plaza (Limpieza de Servicios Higiénicos)

FECHA		HORA REVISIÓN	ALICIAJER DE LIMPIEZA	INODOROS	LAVATORIOS	URINARIOS	DISPENSADOR DE PAPEL	DISPENSADOR DE JABÓN	DISPENSADOR PAPEL TOALLA	PUERTAS VENTANAS	BASURERO	ORDEN	COMENTARIOS	VISA JEFE DE PLAZA
21-12-17	10:30 13:00	NERLY SANDOVAL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
21-12-17	21:00 05:00	JEFES DE PLAZA	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
22-12-17	10:30 17:00	NERLY SANDOVAL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
23-12-17	10:00 17:00	NERLY SANDOVAL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
24-12-17	10:00 18:00	PENSAMIENTO DE PLAZA	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
25-12-17	10:00 18:00	NERLY SANDOVAL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
26-12-17	10:30 17:00	NERLY SANDOVAL	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		

**Panel fotográfico personal realizando limpieza en Servicios Higiénicos el
22/12/2017**



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL



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. 12267955 de la Oficina Registral de Lima



**Autopista
del Norte**
Grupo OHL



02

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS

Estación de Peaje HUARMEY

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000052

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C.

R.U.C. 20520929658

Fecha: 22 / 12 / 2017
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nombres y Apellidos: Luis E. Carrasco Vique

Razón Social: CEC ESTRUCTURAS
REALIDAD SRL.

Doc. de Identidad: 08712785

Dirección: Calle de Carajo s/n Barrio de
Pacayara Gracia Pando - CAYMAZA ICA

Correo Electrónico: CEC ESTRUCTURAS @ YAHOO - ES

Teléfono: 922 191 369

Padre o madre:

2. MATERIA DEL RECLAMO

- ☐ Facturación y/o cobro de las tarifas
☐ Condicionamiento al pago previo para la atención del reclamo
☐ Calidad y oportuna prestación de los servicios
☐ Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios
☐ Información defectuosa
☐ Limitación de acceso a la infraestructura o servicios
☐ Otro. Descripción: SOLUCIÓN
HIGIENICOS INSUFICIENTES Y SUCIOS

Monto reclamado:

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE:

El S.S.H. de JORJONES es INSUFICIENTE para la cantidad de usuarios que
pasan por día. Y los S.S.H. estaban super congestionados (no lo
puedo limpiar más de 20 días) es insuficiente por la cantidad de dinero que cobran
Uds.

PEDIDO:

- Pagar más S.S.H. para los usuarios.
- Limpiar los S.S.H. con más frecuencia (MÍNIMO 2 veces por día)

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

22 / 12 / 17
DÍA MES AÑO

Cesar Gutierrez Valenzuela

De: Cesar Gutierrez Valenzuela
Enviado el: lunes, 05 de febrero de 2018 12:39 p.m.
Para: 'cycestructuras@yahoo.es'
Asunto: RV: Respuesta a Reclamo - UP HUARMEY
Datos adjuntos: 180115 ResGerGen 002.pdf

Importancia: Alta

Estimado Sr. Luis Ernesto Carnero Justo,

Agradeceré confirmar al presente correo, con lo cual se le está remitiendo la Resolución de Gerencia General, dando respuesta a su reclamo presentado en la UP Huarmey.

Gracias.

Atentamente,



César Gutiérrez Valenzuela
Administrador de Contratos

T. (51-1) 6254500 Anx. 13509
D. (51-1) 6254509 Cel. 992741216
cvalenzuela@operadora.pe

Cuidemos del medio ambiente. Por favor, no imprima este e-mail si no es necesario.

De: Cesar Gutierrez Valenzuela
Enviado el: lunes, 15 de enero de 2018 03:20 p.m.
Para: 'cycestructuras@yahoo.es' <cycestructuras@yahoo.es>; 'cyc_estructuras@yahoo.es' <cyc_estructuras@yahoo.es>
Asunto: RV: Respuesta a Reclamo - UP HUARMEY
Importancia: Alta

Estimado Sr. Luis Ernesto Carnero Justo,

Estoy reenviando a su correo electrónico, la respuesta a su Reclamo presentado en la UP de Huarmey. Favor de confirmar su recepción.

Gracias.

Atentamente,



César Gutiérrez Valenzuela
Administrador de Contratos

T. (51-1) 6254500 Anx. 13509
D. (51-1) 6254509 Cel. 992741216
cvalenzuela@operadora.pe

Cuidemos del medio ambiente. Por favor, no imprima este e-mail si no es necesario.

De: Cesar Gutierrez Valenzuela
Enviado el: lunes, 15 de enero de 2018 01:00 p.m.
Para: 'cycestructura@yahoo.es' <cycestructura@yahoo.es>
CC: Rosmelin Perez Coba <rperez@operadora.pe>; Darwin Vega Leon <dvega@operadora.pe>; Claudio Padilla Gamez <cpadilla@ohlconcesiones.com.pe>

Asunto: Respuesta a Reclamo - UP HUARMEY

Importancia: Alta

Estimado Sr. Luis Ernesto Carnero Justo,

El motivo del presente es para hacerle llegar la Resolución de Gerencia General N° 002, dando respuesta a su reclamo, presentado en el Libro de Reclamaciones de la Estación de Pesaje HUARMEY.

Agradeceré remitir una respuesta de conformidad, de haber recepcionado el presente correo, a fin de informar a nuestra superioridad.

Atentamente,



César Gutiérrez Valenzuela
Administrador de Contratos

T. (51-1) 6254500 Anx. 13509

D. (51-1) 6254509 Cel. 992741216

cvalenzuela@operadora.pe

Cuidemos del medio ambiente. Por favor, no imprima este e-mail si no es necesario.

INFORME DE DEVOLUCION

CARGO

Documento: Autopista del Norte Fecha: 2.2.18
Destinatario: CAC Estructuras Remito: 25359476
Dirección:

1.- Este documento no se entregó por el siguiente motivo:

- ☐ Se mudaron
☐ No conocen al consignado
☐ No se acercaron a la oficina a recogerlo
☐ El local está vacío (describir el inmueble en el Pto. 2)
☐ Consignado ausente
☐ Funciona otra Empresa
☒ Faltan datos para la entrega (Calle, Mz, Lote, etc.)
☐ Se negaron a recibir (indicar el motivo)

2.- Describir características externas del inmueble.

Pisos: Puestas: Ventanas:
Color de paredes: Suministro:

3.- Otras Observaciones: faltó numero de
llamado y no contesta

Encargado de Devolución

Limpiar los SS.HH

De conformidad con el artículo 17 de la Red Vial de la Ley N° 4444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el "Reglamento de Reclamación"), el "Reglamento de Solución de Controversias" del Norte S.A.C. (en adelante, el "Reglamento de Reclamación y Resolución de Consejo de Administración"), el "Reglamento de Reclamación y Resolución de Consejo de Administración" del Norte S.A.C. (en adelante, el "Reglamento de Reclamación y Resolución de Consejo de Administración") y el "Reglamento de Reclamación y Resolución de Consejo de Administración" del Norte S.A.C. (en adelante, el "Reglamento de Reclamación y Resolución de Consejo de Administración")

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

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. 12267955 de la Oficina Registral de Lima

FOLIOS 1-18-25359476
CARGO ADJUNTO
LINCE- OLVA COURIER

io Prado- Chincha - Ica

uarmey

017, se fr
te S.A
ero .

ibro de
con la

INFORME DE DEVOLUCION
REMITO N: 18-25359476
PUERTAS 0
SUMINISTRO 0
VENTANAS 0
NO SE ACERCO A RECOGER
EXTRAVIADO
RETRASO EN LA LLEGADA
ROBADO (A MENSAJERO)
TELEFONO/CEL NO RESPONDE
TELEFONO/CEL ERRADO
DNI 21801821
OBS: COD. OPE R
VISITADO POR 2DA VEZ
SE MUDO DIRECCION INCORRECTA
PERSONA FALLECIDA
AUSENTE/NO UBICADO
NO QUIERE RECIBIR
DESCONOCIDO/NO DA RAZON