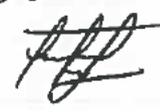




CARGO

Miraflores, 02 de marzo de 2018
Resol. Ger.Gen.2018-007

Señor:
Herbert Rolando Díaz Ramírez
John Neper 104 dpto. 104, San Borja
rodiazram@gmail.com

ALEXANDRO TINOCO - CONSEJERO
DNI: 072652091
Firma: 
Fecha: 05/03/18

Asunto: Reclamo No. 000053 - Peaje Fortaleza

I. VISTOS

Con fecha 18 de febrero de 2018, el señor Herbert Rolando Díaz Ramírez, identificado con DNI N° 09671870 (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario"), el cual quedó asentado en la hoja de reclamación N° 000053 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Fortaleza" (en adelante, el "Reclamo").

De acuerdo al registro efectuado por el Usuario en el Libro de Reclamos correspondiente, su Reclamo se sustenta en lo siguiente:

"Siendo las 4:27 pm altura del km 265 aprox. de la Panamericana Norte retornando a Lima una piedra en la pista que no pude esquivar impacto en la llanta delantera izquierda reventando la llanta y rompiendo arto."

En relación al Reclamo presentado, el Usuario solicita lo siguiente:

"Solicito reposición de aro y llanta y mayor vigilancia a la vía."

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, de fecha 18 de febrero de 2009 y sus modificaciones (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 N° 019-2011-CD/OSITRAN (en adelante, el "Reglamento de OSITRAN") y el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la "LPAG"), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre el Reclamo del Usuario.

II. CONSIDERANDOS

El Concesionario tiene a su cargo la Concesión de los Tramos Viales 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").



Conforme a la cláusula 6.7 del Contrato de Concesión, a partir de la Fecha de Inicio de Explotación (conforme este término se encuentra definido en el Contrato de Concesión), el Concesionario tiene la obligación de abrir un libro de reclamos y sugerencias, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de OSITRAN. Adicionalmente, en la cláusula 8.7 del Contrato de Concesión se establece que el referido libro de reclamos y sugerencias deberá ser abierto por el Concesionario en cada unidad de peaje, con la finalidad que los usuarios de los tramos de la Concesión registren en él sus reclamos y el Concesionario dé trámite a todos ellos conforme al Reglamento de OSITRAN.

Conforme al artículo 12 del Reglamento de OSITRAN, el Concesionario debe contar con su propio reglamento de atención de reclamos, el cual no debe contradecir las disposiciones del Reglamento de OSITRAN, pudiendo inclusive establecer derechos y garantías mayores a favor de los usuarios. En atención a ello, el Concesionario cuenta con el Reglamento Interno.

En el artículo 33 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 3 del Reglamento Interno se establecen las materias sobre las cuales los usuarios pueden presentar reclamos al Concesionario. Por lo tanto, debe determinarse, en primer lugar, si el Reclamo presentado por el Usuario corresponde a una de las materias listadas en los artículos antes señalados.

Al respecto, se advierte de la revisión de la hoja de reclamación N° 000053 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza, que el Usuario identifica su Reclamo bajo el rubro "otros"; sin embargo, de la lectura del detalle del Reclamo se aprecia que este estaría referido al estado de mantenimiento de la vía (la aparente existencia de piedras en la calzada), por lo que se enmarcaría en el supuesto regulado en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN y el literal c) del artículo 3 del Reglamento Interno.

Al haber cumplido el Usuario con los requisitos y formas para la presentación de su Reclamo, corresponde al Concesionario declarar la admisión del Reclamo y pronunciarse sobre el fondo del mismo.

El Usuario alega que la presencia de una piedra en la pista, a la altura del Km. 265 de la Panamericana Norte, en sentido norte-sur, habría sido la causa del daño en una de las llantas y aro de su vehículo; por lo que solicita la reposición del bien dañado.

De acuerdo con el Contrato de Concesión, una de las obligaciones del Concesionario consiste en realizar las labores de Conservación de la infraestructura vial para alcanzar y mantener los Índices de Serviciabilidad; siendo una de dichas labores la limpieza, rutinaria y permanente, de calzadas y bermas.

De acuerdo al reporte de la cuadrilla de Conservación Vial del 17 de febrero de 2018 (un día antes del Reclamo) y al informe del área técnica en relación a los hechos



objeto del Reclamo, el Concesionario cumplió con realizar las labores de Conservación –específicamente limpieza en la vía– en el sector correspondiente al km. 265 de la carretera Panamericana Norte.

Por lo tanto, el daño que sufrió en neumático y aro delantero izquierdo del vehículo del Usuario no fue causado por un acto o hecho imputable o bajo responsabilidad del Concesionario.

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 también 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 al Concesionario por ley y por el Contrato de Concesión.

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



Autopista del Norte
Grupo OHL

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS

Estación de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: Nº 000053

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 18 / 2 / 2018
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nombres y Apellidos: HERBERT ROLANDO DIAZ RAMIREZ
Razón Social : _____
Doc. de Identidad : 09671 870
Dirección : 50th NEPER 104 Dpto 104 SAN BORTA
Correo Electrónico : rodiazram@gmail.com
Teléfono : 226 5211
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: VIA CON PIEDRAS Km 265.
- Monto reclamado: _____

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE:

SIENDO LAS 4:27 PM AFURA DEL KM 265 APROX DE LA PANAMERICANA NORTE RETORRANDO A LIMA UNA PIEDRA EN LA PISTA QUE NO PUDE PEDIDO: EVITAR IMPACTO EN LA LLANTA DE CANTERA IZQUIERDA REVENTANDO LA LLANTA Y ROMIENDO ARO. SOLICITO REPOSICION DE ARO Y CANTERA. Y MAYOR VIGILANCIA A LA VIA.

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA 18 / 02 / 18
DÍA MES AÑO