Autopista del Norte
Grupo OHL

FROILAN TREBEJO PEÑA
ABOGADO
Notario de la Provincia del Santa
Nuevo Chimbote
INSCRIPCIÓN C.N.A. N° 045

CARGO

Miraflores, 16 de febrero de 2018
Resol. Ger.Gen.2018-008

Señor:
Freddy Ronal Sánchez Galarza
Mz. G. Lt. 26 Urb. Villa Agraria, Nuevo Chimbote
Presente.-

DOCUMENTO NO REDACTADO EN LA NOTARÍA
CARTA NOTARIAL N° 450 - 18
FECHA 19 MAR. 2018
5:25 PM

Asunto: Reclamo No. 000054 - Peaje Fortaleza

I. VISTOS

Con fecha 07 de marzo de 2018, el señor Freddy Ronal Sánchez Galarza, identificado con DNI N° 32929275 (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° 000054 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:

***"En el kilómetro 252 se encuentran 3 partes con montículos de arena una de ellas colmado todo un carril. Tuve un percance al transitar en paralelo con otro vehículo. Me encontré con dicho montículo de arena y me* [ilegible].**"

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

"Corregir inmediatamente por ser un peligro latente."

Adicionalmente, el Usuario incluye una nota en su Reclamo, en la cual manifiesta haber recibido una mala atención por parte de la persona encargada.

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").

El Notario no asume responsabilidad sobre el contenido de la carta, ni de la firma, identidad, capacidad o representación del remitente, de conformidad con el artículo 102° del Decreto Legislativo del Notariado.

Autopista del Norte
Grupo OHL

FROILAN TREBEJO PEÑA
ABOGADO
Notario de la Provincia del Santa
Nuevo Chimbote
INSCRIPCIÓN C.N.A. N° 045

El Notario no asume responsabilidad sobre el contenido de la comunicación ni de la firma, identidad, capacidad o representación del remitente, de conformidad con el artículo 102° del Decreto Legislativo del Notariado.

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° 000054 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza, que el Usuario identifica su Reclamo bajo el rubro *"información defectuosa"*; sin embargo, de la lectura del detalle del Reclamo, se aprecia que este estaría referido al estado de mantenimiento de la vía (la existencia de montículos de arena en la calzada, a la altura del Km. 252, que estarían poniendo en peligro el tránsito de vehículos), 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 haber encontrado montículos de arena invadiendo la calzada, a la altura del Km. 252 de la carretera Panamericana Norte, lo que resultaría un peligro para los vehículos que transitan por ese sector; por lo cual solicita la corrección inmediata de dicha situación.

De acuerdo al informe técnico elaborado por el Supervisor de Conservación, el 7 de marzo de 2018, luego de recibido el reclamo del Usuario, se realizó una inspección visual en el Km. 252+000, aproximadamente, de la carretera Panamericana Norte para verificar la existencia de obstáculos (arenamiento) en la calzada.

En dicha inspección se encontraron varios sectores de arena ingresando a la calzada, ante lo cual las cuadrillas de Conservación Vial procedieron a realizar inmediatamente la limpieza manual de esos sectores, como se aprecia en las imágenes insertadas en el Anexo N° 1 de esta resolución.

Cabe señalar que el sector indicado por el Usuario en su Reclamo se caracteriza por ser un sector crítico de arenamiento, debido a la presencia de dunas, cuya arena es arrastrada por los vientos propios de la zona en esta temporada.

Autopista del Norte
Grupo OHL

FROILAN TREBEJO PENA
ABOGADO
Notario de la Provincia del Santa
Nuevo Chimbote

Al respecto, 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; por lo que procederemos a reforzar las actividades de desarenado en los sectores críticos identificados, a fin mantener una vía limpia y segura en beneficio de los usuarios.

En relación a la presunta mala atención recibida por el Usuario le hacemos llegar nuestras disculpas por el malestar que le pudiera haber causado, y reafirmamos el compromiso que tenemos como Concesionario de brindar una atención debida al usuario pero siguiendo los protocolos de seguridad de nuestra organización, los cuales buscan cautelar no solo al personal ubicado en la unidad de peaje sino a todo aquel que se encuentre en sus inmediaciones, incluidos los usuarios.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR FUNDADO** 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

El notario no asume responsabilidad sobre el contenido de la carta, ni de la firma, identidad, capacidad o representación del remitente, de conformidad con el artículo 102° del Decreto Legislativo del Notariado.

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

CARTA N° 450-2018

CERTIFICO: QUE EL EJEMPLAR ORIGINAL DE LA PRESENTE CARTA NOTARIAL Y ANEXO, HAN SIDO DILIGENCIADOS EN LA DIRECCIÓN INDICADA, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 100° DEL DECRETO LEGISLATIVO DEL NOTARIADO N° 1049, A LAS **18:10** HORAS DEL DÍA **20/03/2018,** Y AL NO ENCONTRAR PERSONA ALGUNA SE PROCEDIÓ A DEJAR EL EJEMPLAR ORIGINAL BAJO PUERTA. **NOTA:** EL INMUEBLE TIENE ASIGNADO EL SUMINISTRO ELÉCTRICO N° 49624468; LAS CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE SON TAL COMO SE MUESTRAN EN LAS SIGUIENTES TOMAS FOTOGRÁFICAS:

NUEVO CHIMBOTE, veinte de marzo del dos mil dieciocho

Froilan Trebejo Peña
Abogado - Notario
Nuevo Chimbote

COLEGIO DE NOTARIOS DE ANCASH
MIHIL FRIVS FIDE

Autopista del Norte
Grupo OHL

ANEXO N° 1

INSPECCIÓN VISUAL AL KM 252+000 REALIZADA EL 07-03-18
LIMPIEZA DE ARENA EN LA CALZADA

1.- PANEL FOTOGRÁFICO DE LA INSPECCION REALIZADA:

Calzada Existente Km 252 Aprox.- Vista de sentido Norte a Sur

2.- PANEL FOTOGRÁFICO DE LA LIMPIEZA DE ARENAMIENTO EN VIA:

FECHA 07.03.2018:

ANTES

DESPUES

Limpieza de obstáculos Arenamiento en calzada existente, Km 252 Aprox.

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

Concesión Pativilca - Santa - Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS

Estación de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: Nº 000054

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 07 / 03 / 201
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nombres y Apellidos: Tressy Ronal Sanchez Galarza

Razón Social :

Doc. de Identidad : Dni 32929275

Dirección : Urb. Villa [illegible]

Correo Electrónico : Trujillo@Hotmail.com

Teléfono : 948734778

Padre o madre : Celso Sanchez Rodriguez

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
- [x] Información defectuosa
- [ ] Limitación de acceso a la infraestructura o servicios
- [ ] Otro. Descripción:

Monto reclamado:

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE:
En el kilometro 252 se encuentra 3 partes con monticulos de arena una de ellas colmado todo un carril. Tuve un percance al transitar en paralelo con otro vehiculo me encontre con dicho monticulo de arena y me [illegible]

PEDIDO:
Corregir inmediatamente por ser un peligro latente.
Nota: La atencion de la persona encargada pesimo parecieron no conocer sus funciones. Espere por mas de 20 minutos para ser atendido.
Tengo en mi poder las fotografias correspondiente

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA ___ / ___ / ___
DÍA MES AÑO

FIRMA DEL CONCESIONARIO

CONCESIONARIO