



**CARGO**

Miraflores, 22 de mayo de 2018  
Resol. Ger.Gen.2018-016

23-05-18  
33814733.  
Eugenio Polo Maldonado  
HUO.  
08.17

Señor:  
**Conrado Leoncio Polo Chaquilano**  
Av. Mercedes Indacochea 1259, Huacho.  
[leonciopolo@hotmail.com](mailto:leonciopolo@hotmail.com).  
Presente.-

Asunto: Reclamo No. 000056 - Peaje Fortaleza

**I. VISTOS**

Con fecha 30 de abril de 2018, el señor Conrado Leoncio Polo Chaquilano, identificado con DNI N° 43269352 (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° 000056 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:

**"Arenamiento constante de la pista en el Km 225 – 256 aprox (viniendo del norte antes de llegar al túnel), causando desestabilización de vehículos."**

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

**"Que, en forma permanente se haga la limpieza de las pistas dentro de su jurisdicción, a fin de evitar accidentes de tránsito."**

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, Concesión suscrito con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC (en adelante, el "Concedente").

01-23  
FOI 1-18-25512509  
CARGO ADJUNTO  
MIRAFLORES- OLVA COURIER

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

4  
JOEL TRINIDAD NICH  
DNI 41759002 COD J15  
OPERADOR OLVA HUACHO



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° 000056 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Fortaleza, que el Usuario identifica su Reclamo bajo el rubro "*calidad y oportuna prestación de los servicios*", enmarcándose 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 la existencia de arenamiento constante de la calzada, a la altura de los Km. 225 a 256 de la carretera Panamericana Norte, en sentido norte a sur); y solicita la realización permanente de labores de limpieza, a fin de evitar accidentes.

De acuerdo al informe técnico N° 045-2018 elaborado por el Supervisor de Conservación, el 2 de mayo de 2018 se realizó una inspección visual en el sector indicado por el Usuario en su Reclamo, para verificar la existencia del referido arenamiento.

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. Cabe señalar que el arenamiento encontrado es producido por el arrastre de arena en sectores puntuales, producto de los vientos propios de la temporada.

Informamos al Usuario que, dentro del programa de mantenimiento rutinario de la calzada, se considera la actividad de limpieza de berma y calzada, a fin de despejar la vía evitar situaciones como las descritas en su Reclamo.



Finalmente, 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.

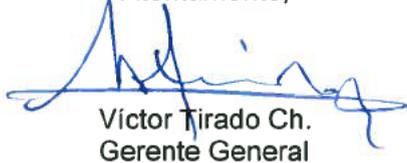
### III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

vts



**Autopista del Norte**  
Grupo OHL



06

Concesión Pativilca Santa - Trujillo

**LIBRO DE RECLAMOS**

Estación de Peaje FORTALEZA

HOJA DE RECLAMACIÓN: Nº 000056

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. R.U.C. 20520929658 Fecha: 30 / 04 / 2018  
DÍA MES AÑO

**1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO**

Nombres y Apellidos: CONRADO LEONCIO POLO CHOCAYLANO

Razón Social : \_\_\_\_\_

Doc. de Identidad : DNI. 43269352

Dirección : Av. Huáscar Indacoduc No. 1259 - HUACHO

Correo Electrónico : LEONCIO.POLO@HOTMAIL.COM

Teléfono : 993837296

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: \_\_\_\_\_

Monto reclamado: \_\_\_\_\_

**3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO**

DETALLE:

AVANZAMIENTO constante de la pista en el KM 225-256 APROX (viniendo del norte antes de llegar al TUNEL, causando desestabilización del vehículo

PEDIDO:

que en forma permanente se haga la limpieza de la pista dentro de su jurisdicción, a fin de evitar accidentes de tránsito

FIRMA DEL USUARIO

**4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO**

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
DÍA MES AÑO