



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

**CARGO**

Miraflores, Febrero 13 de 2015  
Resol. Ger.Gen-006/2015

Señor:  
**Janeth Esther Castillo Fernández**  
Calle Pumacahua N° 2215, El Porvenir, Trujillo  
Presente.-

*Rosalba Velásquez*  
*hija*  
*18213184*  
*17/02/15*

Asunto : **Su Reclamo con Código N° WOTR201501270005.**

## **I. VISTOS**

Que con fecha 27 de enero de 2015, se formuló un reclamo electrónico a través de la página web de Autopista del Norte S.A.C. – [www.ohlconcesiones.com.pe](http://www.ohlconcesiones.com.pe) (en adelante, el “Concesionario”), signado con el Código N° WOTR201501270005.

El motivo del mismo se debe a un supuesto abuso por parte del personal del Concesionario.

Es así que la señora Janeth Esther Castillo Fernández, identificado con Documento de Identidad N° 25786575. (En adelante, el “Reclamante”), dejó. Constancia de un reclamo por los hechos el día 27 de enero de 2015, indicando:

*“El viernes último (23-01-2015) fuimos agredidos por personal que tienen laborando en su empresa tramo Pativilca – Trujillo, intentamos poner una peaña, esto está ubicado en el Km.483/5 Km.*

*En dicho lugar en un accidente de Tránsito falleció mi hermano y en nombre de él iniciamos la construcción.*

*Personal encargado de su Empresa se opusieron, la verdad no entiendo PORQUE el Autopista está enfrente de la Panamericana no interrumpíamos para nada. Si a 50 mts. está un nicho demasiado grande y nosotros íbamos a colocar algo pequeño, finalmente que tienen que ver ustedes en esto porque sin importarles el dolor familiar retiraron absolutamente todo sin dejar huellas y haciendo uso de su abuzo por tener maquinarias pesada, al retirarnos el viernes dejamos todo y el domingo no había nada.*

*Les agradezco que tomen cartas en el asunto y ver qué clase de gente contratan, gente sin sentimiento a la pérdida de un ser querido.”*

De conformidad con la Cláusula 8.8 del Contrato de Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial 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 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.

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, el artículo 3° del Reglamento Interno estipula que los reclamos pueden presentarse en los siguientes casos:

*"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."*

Como se podrá apreciar ninguna de las causales establecidas tiene relación con el reclamo formulado, teniendo en consideración que quien lo efectúa no es siquiera usuario de la vía, de acuerdo a lo definido en el propio reglamento:

*"USUARIO.- Persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público en calidad de:*



*a) Usuarios finales: son (i) Aquellos que utilizan de manera final los Servicios prestados por AUNOR o por los usuarios intermedios en el TRAMO VIAL; (ii) los pasajeros que sean transportados por el TRAMO VIAL; y, (iii) los dueños de la carga que sea transportada por el TRAMO VIAL.*

*b) Usuarios intermedios: son las personas naturales o jurídicas que utilizan el TRAMO VIAL para brindar servicios de transporte de carga o pasajeros, o vinculados a esta actividad y, en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros.”*

Se desprende del reclamo, que se imputa a el Concesionario no habría respetado el dolor del reclamante al remover la peaña que habrían construido dentro del derecho de vía, en el Km. 483+500, la misma que tenía como finalidad ser una recordatorio por el fallecimiento de su hermano. Dicha situación no encaja como una causal para efectuar un reclamo de acuerdo a lo que se viene señalando.

Ahora bien, en relación a lo alegado por el Reclamante, resulta necesario precisar que en el marco del Contrato de Concesión Red Vial N°04: Pativilca – Santa - Trujillo y Puerto Salaverry – Empalme R01N. En efecto se ha detectado el uso indebido de la infraestructura vial que forma parte de la Red Vial 4, la misma que ha sido originada por su persona (en adelante, el “reclamante”) quien ha efectuado trabajos de instalación de una peaña de cemento en el derecho de vía comprendido en el Km. 483+500 de la CPN, sin haber solicitado y obtenido los permisos correspondientes por el MTC (Ministerio de Transportes y Comunicaciones).

Al respecto, debemos indicar que se ha cumplido con informar al Reclamante que no podía efectuar trabajos en el derecho de vía sin contar con la autorización correspondiente, razón por la cual se les solicitó paralizar el trabajo a efectos de evitar que se genere alguna afectación a la vía administrativa por nuestra empresa, debido a que se hizo caso omiso a lo indicado por nuestro personal, recurrimos a la comisaría de la Policía Nacional del Perú correspondiente al distrito de Chao-Virú, para que sentar la denuncia policial y dejar constancia de los trabajos irregulares que se encontraba efectuando el “reclamante” en el Km.483+500; en compañía del efectivo policial el SO2 PNP Rivera Sánchez Roy, se le explica nuevamente al usuario el porqué de no construir en el derecho de vía, advirtiéndole el SO2 PNP Rivera Sánchez Roy que si continúan con la construcción, está sería destruida por personal de la empresa, el Sr. Juan Castillo Sánchez identificado con DNI N° 17804273 y su acompañante siguieron con la construcción, mostrando una actitud desafiante en todo momento y retando al personal Policial y personal de nuestra empresa.

A pesar de los esfuerzos efectuados por el Concesionario los cuales se reflejan en Copia Certificada de denuncia Policial y la negativa por parte del usuario se procede a retirar la construcción de la peaña, para evitar esto ocasionen nuevos accidentes.

Finalmente y con relación a lo expuesto por el Reclamante en el sentido que indica abuso de nuestro personal en el Tramo Pativilca – Trujillo, indicamos que nuestro personal es constantemente capacitado para brindar un buen servicio al usuario y cumplir con los procedimientos de Defensa Posesoria del Derecho Vía, tal y como consta en la Copia Certificada de Denuncia Policial con código CRDM N° 31.



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

Que es obligación del Concesionario ejercer las defensas posesorias sobre los bienes de la concesión, de acuerdo a lo previsto por la cláusula 5.44 del Contrato de Concesión que señala el deber de ejercer la defensa posesoria extrajudicial, situación que como se acredita con la copia de la denuncia que se adjunta.

Finalmente considerando de aplicación supletoria el artículo 427 del Código Procesal Civil establece la improcedencia de los petitorios cuando se carece de manifiesto interés para obrar, y siendo el presente Reclamo presentado por un no usuario, debe desestimarse el mismo por las razones expuestas.

### 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.

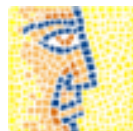
Asimismo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución, también procede recurso de apelación dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate 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.

Sin otro particular, quedamos de usted

Atentamente,

Jaime Crosby R.  
Gerente General

Claudio Padilla G.  
Gerente de Administración  
y Finanzas



# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

|                                                              |                            |                    |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------|
| Nombre y Apellido:                                           | CASTILLO JANE              | Ficha Número:      |
| Razón Social:                                                | CASTILLO JANE              | WOTR201501270005   |
| Doc. Identidad:                                              | 025786575                  | Fecha:             |
| Dirección:                                                   | Trujillo                   | 27/01/2015 - 11:14 |
| Correo Electrónico:                                          | yllegastetu_02@hotmail.com |                    |
| Reclamo o Sugerencia:                                        |                            |                    |
| RECLAMO ANTE ABUSO DE SU PERSONAL TRAMO PATIVILCA - TRUJILLO |                            |                    |
|                                                              |                            |                    |