Autopista del Norte
Grupo OHL

CARGO

Miraflores, 18 de abril de 2018
Resol. Ger.Gen.2018-012

NOMBRE: MARIA LAURA CROSBY CARRILLO (HIJA)
DNI: 73314437
FIRMA:
FECHA: 18/04/18

Señor:
Juan Carlos Crosby Icochea
johnnycrosby@gmail.com
Jr. Los Algarrobos 118, dpto. 301, Salamanca.
Presente.-

Asunto: Reclamo No. WOTR201803170004

I. VISTOS

Con fecha 17 de marzo de 2018, el señor Juan Carlos Crosby Icochea, identificado con DNI N° 02873719 (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario") a través de la página web, el cual quedó asentado bajo la ficha N° WOTR201803170004 (en adelante, el "Reclamo").

En la referida ficha, el Usuario solo hace referencia a *"accidente óvalo Paramonga día 03.ene.2018."*, sin mayor desarrollo de su Reclamo. No obstante, adjunta a dicha ficha el documento denominado "carta reclamo a OHL", en la cual detalla lo siguiente:

> ***"El presente para hacer de su conocimiento que tuve un accidente el día 03 de enero 2018 en el Óvalo Paramonga donde perdí mi vehículo, pues no tenía seguro, el seguro de 3ros. del transportista con el que tuve el accidente no reconoció el pago porque el informe policial, injustamente, dice que soy culpable. Aquí es donde analizo y expongo que el Óvalo no funciona como tal por haber desvíos que hacen entrar al Óvalo contra el tráfico, lo cual es muy peligroso! Pues debería haber señalización y dirección policial constante para evitar accidentes lamentables como el mío. Me pregunto si OHL debería compensarme de alguna forma por el daño causado, donde también ellos como responsables de la vía debieron poner señales y pedir apoyo policial hasta terminar el desvío?"***

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. CONSIDERANDO

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 ficha de reclamo del Usuario y de la carta adjuntada a dicha ficha, que la pretensión del Usuario sería que el Concesionario le reconozca una indemnización por los daños sufridos por su vehículo como consecuencia del accidente que tuvo el día 03 de enero de 2018, a la altura del óvalo Paramonga; alegando que las condiciones de ingreso y señalización en el referido óvalo habrían incidido en el accidente que sufrió. La descripción del Usuario pareciera corresponder a la materia indicada en el literal d) del artículo 3° del Reglamento Interno, y el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Ositran, referido a daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de los cuales el Concesionario sería responsable solo si se acredita que han sido provocados por negligencia, incompetencia o dolo de dicha entidad o sus funcionarios. A través de la presente resolución, se evaluará si es posible imputar responsabilidad al Concesionario por el accidente sufrido por el Usuario.

Conforme al "Reporte de Accidente de Tránsito", elaborado por el Centro de Atención al Usuario el día de los hechos, el accidente sufrido por el Usuario habría sido ocasionado por exceso de velocidad, puesto que el vehículo conducido por el Usuario habría tratado de adelantar a un semitrailer en una curva, impactándolo lateralmente; dejándose constancia de ello en el parte policial correspondiente. Se nos ha informado que el accidente ocurrió en un tramo donde el tránsito era de doble vía, debidamente señalizado, y que en la fecha en que ocurrió el accidente aún no se encontraba en operación el óvalo Paramonga ni la segunda calzada de ese sector.

La información proporcionada por el Centro de Atención al Usuario confirma que el accidente se produjo por una acción temeraria e imprudente del conductor, y no debido al diseño de la vía o falta de señalización. De manera que los daños sufridos por el Usuario no son de responsabilidad de la Concesionaria, siendo improcedente cualquiera pretensión de resarcimiento que pudiera tener el Usuario frente a esta.

Finalmente, debemos señalar que los esfuerzos de esta Gerencia se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios de la vía, sino también a brindar un trato amable y 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, en la medida que lo manifestado por los daños sufridos por el Usuario fueron ocasionados por su propia imprudencia, al intentar adelantar a un vehículo en un curva, en un tramo de doble vía, 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

Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas

vts

Cesar Gutierrez Valenzuela

De: JOHNNY CROSBY <johnnycrosby@gmail.com>
Enviado el: domingo, 22 de abril de 2018 12:00 a.m.
Para: Marina Galarreta Casallo
CC: Cesar Gutierrez Valenzuela; Dyanne Reategui Garcia
Asunto: Re: Reclamo No. WOTR201803170004
Datos adjuntos: Outlook-1456325033.jpg; FB_IMG_1515194472938.jpg

Marca de seguimiento: Flag for follow up
Estado de marca: Completado

Recibido... **Pero porque le llaman El Óvalo de la Muerte ?**

Tengo un video del lugar y momento de los hechos que compartiré en su momento.

Slds
JC

El mié., 18 de abr. de 2018 15:05, Marina Galarreta Casallo <mgalarreta@ohlconcesiones.com.pe> escribió:

> Buenas tardes,
> Mediante la presente se adjunta la Resolución de Gerencia General N° 2018-012 con la que se emite respuesta a vuestro reclamo indicado en el asunto.
>
> Saludos,