



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Vesique

Nombre y Apellido:	steve angeles rios	Ficha Número:
Razón Social:	inversiones anri sac	WVES201504250006
Doc. Identidad:	40982844	Fecha:
Dirección:	urb. las brisas h' 30	25/04/2015 - 07:10
Correo Electrónico:	steveari@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
25.4.2015 llame a sos auxilio 16 ubicado en la panamericana altura de tortugas en eso de las 4:30am me respondieron diciendo que ya estaban en camino ya llegaban estaban cerca y hasta las 7:00am no llegaban exijo que sino van a auxiliar no ofrescan el servicio tube que esperar en vano espero respt		



CARGO

Miraflores, Mayo 07 de 2015
Resol. Ger.Gen-008/2015

Steve Angeles Rios
40982844
08/05/15



Señor:

Ángeles Ríos Steve

Mza. H' Lote 30 Urb. Las Brisas – Nuevo Chimbote – Ancash.

Presente.-

Asunto : Su Reclamo con Código N° WVES201504250006

I. VISTOS

Que con fecha 25 de abril de 2015, se formuló un reclamo electrónico a través de la página web de Autopista del Norte S.A.C. – www.ohlconcesiones.com.pe (en adelante, el “Concesionario”), signado con el Código N° WVES201504250006.

El motivo del mismo se debe a un supuesto mal servicio de parte del Concesionario en no atender al auxilio realizado a través del SOS N°16 de la Carretera Panamericana Norte de la Red Vial N° 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N.

Es así que el señor Ángeles Ríos Steve, identificado con Documento de identidad N° 40982844 (en adelante, el “Reclamante”), dejó constancia de un reclamo por los hechos acaecidos del día 25 de abril de 2015, por el cual aduce lo siguiente:

“25.04.2015 llame a SOS auxilio 16 ubicado en la panamericana altura de tortugas en eso de las 04:30 am me respondieron diciendo que ya estaban en camino ya llegaban estaban cerca y hasta las 07:00 am no llegaban exijo que si no van a auxiliar no ofrezcan el servicio tuve que esperar en vano, espero respuesta”.

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 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"), 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 literal c) del artículo 3° del Reglamento Interno estipula que es causal de procedencia de los reclamos aquellos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de AUNOR, conforme con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión; motivo por el cual corresponde que el Concesionario se pronuncie sobre el fondo de la controversia.

Ahora bien en relación a lo alegado por el Reclamante, es necesario precisar que no resulta un derecho sino también una obligación del Concesionario brindar el servicio a los Usuarios de la vía, de acuerdo a lo establecido en la Sección 4 – 9.5 del Contrato de Concesión.

Es preciso indicar que la llamada fue recepcionada por la CAE a las 04:31:38 a.m. del día 25 de abril de 2015 según registro de llamadas donde el Sr. Carlos Aguila solicitó apoyo por un desperfecto mecánico en su vehículo, debiendo tener en consideración que nuestra obligación es de Auxilio Mecánico, aún así nos apersonamos para brindarle las facilidades dentro de nuestro alcance según el contrato de concesión.

También es importante destacar que el usuario indica haber esperado nuestro servicio desde las 04:30 a.m. hasta las 07:30 am; no siendo dicha afirmación cierta, en tanto hemos verificado que pasó por el peaje de Vesique a las 06:25:03 a.m. tal como se evidencia en el comprobante de pago de peaje N°: F022-00001391934 (anexo 1).

A continuación describimos cronológicamente los hechos:

Se procedió a llamar a las 04:32 a.m. a la móvil 2 para que se dirija al lugar donde se encontraba el Reclamante, progresiva 395+000 aproximadamente.

A las 04:42 a.m. se procedió a solicitar el apoyo a la Policía de Carreteras de Casma mientras llegaba nuestra móvil que estaba ubicada en la progresiva 347+000.

Por motivos climáticos (neblina) la PNP de Carreteras llegó al lugar aproximadamente a las 05:20:18 a.m., el Sub Oficial Velásquez nos informó que procedieron a brindar ayuda al Reclamante desde el momento que llegaron al lugar.

Por motivos climáticos (neblina y congestión de la vía) nuestra móvil llegó a las 06:10 a.m. para prestar ayuda al Reclamante, pero este ya no se encontraba en el lugar, cabe mencionar que en todo momento se mantuvo comunicación con el usuario y la Policía de Carreteras informando del estado a nuestra móvil; y éste emprendió su destino sin ningún problema.



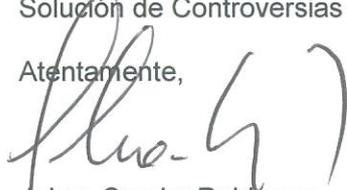
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **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,



Jaime Crosby Robinson.
Gerente General.



Claudio Padilla Gamez.
Gerente de Administración
y Finanzas.

AUTOPISTA DEL NORTE SAC
AV. 28 DE JULIO 150 PISO 4
MIRAFLORES-LIMA-LIMA
RUC: 20520929658

Estación de Peaje VESIQUE
PANAM. NORTE KM. 415 NUEVO CHIMBOTE
SANTA - ANCASH

Ticket: FD22-00001391934 N/S: FFFF004767
Fecha: 25/04/2015 6:25:03 am
Via: 2 Sentido: S-N
RUC: 20531836031
Razon Social: INVERSIONES ANRI S.A.C

Categoría: L2
Medio de pago: Efectivo
Cobrador: 218
Subtotal peaje: S/.8.56
IGV (18%): S/.1.54
Total tarifa peaje: S/.10.10

6141636223647240383

Los derechos de crédito representados
por este comprobante de pago han sido
cedidos a favor de La Fiduciaria S.A.

25.04.2015 08:27