



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

**CARGO**

Miraflores, 15 de agosto de 2016  
Resol.Ger.Gen-2016-036

Señor:  
**María Soledad Godfrey Ruiz**  
[sgodfreyruiz@gmail.com](mailto:sgodfreyruiz@gmail.com)  
Av. Chimbote Mz.O Alternativa 22 Nuevo Chimbote  
Ancash.-

<b>RECIBIDO</b>	
NOMBRES Y APELLIDOS:	<u>Alicia</u> <u>BEDMUNDEZ LOYOLA</u>
N° DOC. IDENTIDAD:	<u>44332354</u>
PARENTESCO:	<u>Empleado</u>
FECHA:	<u>16/08/16</u> H. <u>09:54 AM</u>
FIRMA:	<u>[Firma]</u>



Asunto: Su Reclamo No. WVES201607250082 – Página Web

## I. VISTOS

Que con fecha 25 de julio 2016, se formuló una solicitud electrónica a través del sistema de reclamos de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), con código N°WVES201607250082.

Es así que la Sra. María Soledad Godfrey Ruiz identificada con Documento de Identidad N° 25707446 (En adelante, el "Usuario"), dejó constancia de un reclamo por los hechos del día 25 de julio del 2016, indicando:

**"Somos usuarios diarios entre Chimbote y tortugas, los ingresos a las rotondas en Huambacho y Nepeña son muy sinuosas y peligrosas, hacen falta señalización, marcas en el piso ocasionan bruscas reducciones de velocidad, asimismo existen muy pocos lugares donde se pueda dar vuelta en U".**

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 Usuario, se puede advertir que éste no ha interpuesto un Reclamo<sup>1</sup> sino más bien ha efectuado una solicitud. Esto se corrobora con el Reglamento Interno, en cuyo artículo 3° se mencionan aquellas materias sobre las cuales pueden presentarse reclamos, los mismos que deben ser atendidos según los términos, condiciones y plazos establecidos en dicho documento. Es así, que para que un Reclamo sea admitido a trámite, debe versar sobre alguna de las materias mencionadas en dicho artículo:

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.”*

En este caso, al tratarse de una solicitud sobre dar solución a la supuesta falta de señalización en las rotondas de Huambacho y Nepeña; además de existir pocos lugares donde virar en U, más allá de haberse efectuado la misma a través del libro de reclamos y sugerencias, el Concesionario no se encuentra habilitado para pronunciarse sobre el particular a través de esta vía, al no verificarse que la sugerencia se enmarque en alguno de los supuestos establecidos en el Reglamento Interno para declarar la procedencia de un reclamo.

En ese sentido, el artículo 16° del referido Reglamento Interno indica que una causal de improcedencia de reclamos es justamente “*Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre entre los supuestos contenidos en el Artículo 3° del presente Reglamento*”.

---

<sup>1</sup> De acuerdo al Reglamento Interno, en concordancia con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN; se entiende por Reclamo “*a la solicitud que presenta cualquier USUARIO para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio prestado por AUNOR derivado de la explotación de la INFRAESTRUCTURA que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN*”.



Sin perjuicio de lo antes mencionado, 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 que adicionalmente 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 4, en el marco de las competencias asignadas por ley y Contrato de Concesión al Concesionario.

Ante ello debemos manifestarle que preocupados por la calidad y seguridad de todos los usuarios que transitan por la vía, le informamos que todos los óvalos que se han construido en la Red Vial 4 han sido diseñados bajo la Normativa existente para diseño Geométrico en rotondas que son normativas internacionales "Roundabouts: An Informational Guide 2011" U.S. Department of Transportation.

Para el caso de la señalización, debemos indicarle que todos los óvalos se encuentran debidamente señalizados (horizontalmente y verticalmente) para ayudar a los usuarios a identificar las velocidades de circulación permitidas y garantizar la reducción de velocidad cuando se ingresa a los óvalos.

Referente a las marcas en el piso que indica el usuario, debemos manifestarle que son reductores de velocidad que fueron diseñados mientras se ejecutaba la construcción de los óvalos, teniendo en cuenta que éste sector de carretera (tramo 2) ha sido recepcionada el 22.07.2016, estos sectores han sido cubiertos con mezcla asfáltica.

Ahora bien, queremos informarle que toda la construcción realizada en la Red Vial 4 ha sido elaborada con altos estándares de calidad y bajo las normativas vigentes de construcción. Además debemos indicarle que el Expediente Técnico de cada Óvalo ha sido minuciosamente revisado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y supervisado por el ente regulador OSITRAN, de acuerdo a lo previsto por la Ley N° 26917.

Adjuntamos panel fotográfico donde se puede apreciar la señalización instalada a lo largo de la construcción de los óvalos Huambacho y Samanco, indicando la disminución de la velocidad al momento de ingresar a éste tipo de intersecciones en la vía principal.

### **III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO**

Por los argumentos expuestos, se 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



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

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

Adj: Fotos

### OVALO HUAMBACHO

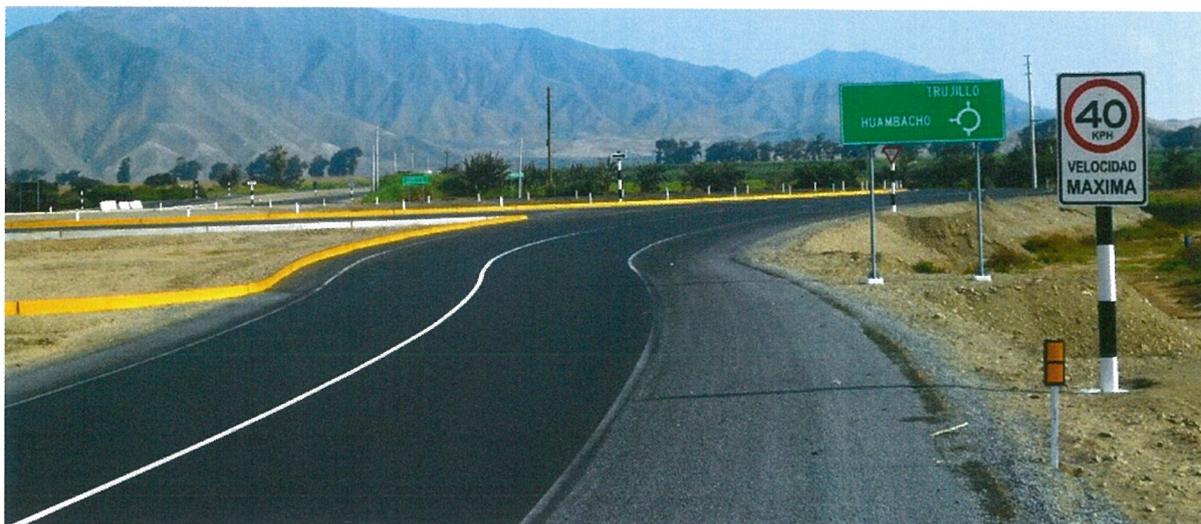


Ingreso al Óvalo (Norte – Sur); debidamente señalizado, marcas en el pavimento, señales verticales (preventivas, reglamentarias de velocidad e informativas)

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. 12237955 de la Oficina Registral de Lima



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

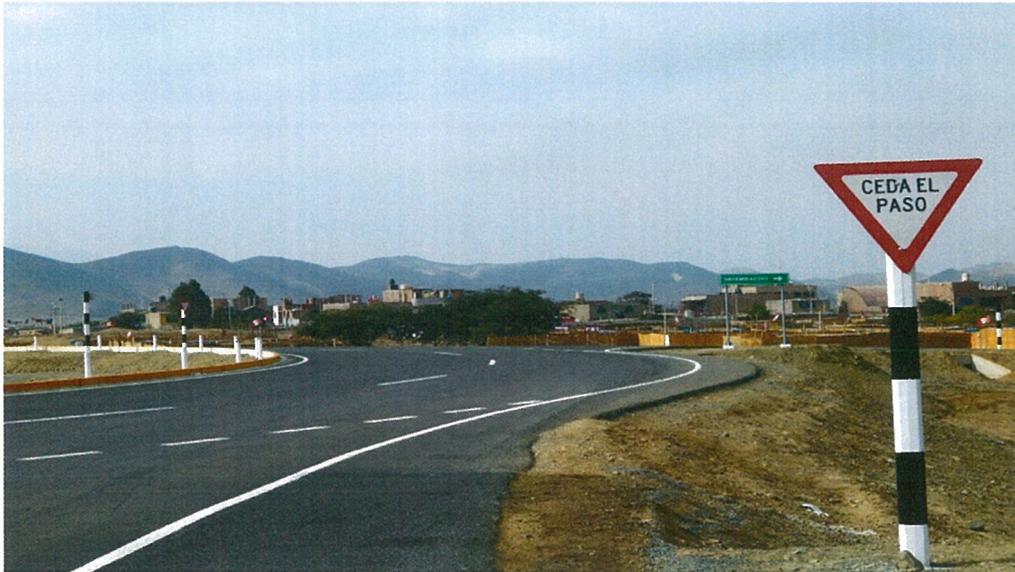


Ingreso al Óvalo (Sur - Norte); debidamente señalizado, marcas en el pavimento, señales verticales (preventivas, reglamentarias de velocidad e informativas), postes delineadores.



Óvalo de Huambacho, debidamente señalizado con marcas en el pavimento, postes delineadores y señales informativas

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. 12237955 de la Oficina Registral de Lima



Óvalo de Huambacho, debidamente señalizado con marcas en el pavimento, postes delineadores y señales informativas y reguladoras.



Óvalo de Huambacho, debidamente señalizado con marcas en el pavimento, postes delineadores y señales informativas y reguladoras.



## OVALO SAMANCO



Óvalo de Samanco, debidamente señalizado con marcas en el pavimento, postes delineadores, señales informativas y reguladoras de velocidad.



Óvalo de Samanco, señalizado con marcas en el pavimento, postes delineadores, señales informativas y reguladoras de "CEDA EL PASO".



# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Vesique

Nombre y Apellido:	María Soledad Godfrey Ruiz	Ficha Número: WVES201607250082
Razón Social:	María Soledad Godfrey Ruiz	
Doc. Identidad:	25707446	Fecha: 25/07/2016 - 18:15
Dirección:	Av Chimbote Mz O alternativa 22 Nuevo Chimbote	
Correo Electrónico:	sgodfreyruiz@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>Estimados Somos usuarios diarios entre chimbote y tortugas, los ingresos a las rotondas en Huambacho y Nepeña son muy sinuosas y peligrosas, hacen falta señalización, marcas en el piso ocasionan bruscas reducciones de velocidad, asimismo existen muy pocos lugares donde se pueda dar vuelta en U.</p>		