



CARGO

Miraflores, 06 de febrero de 2017
Resol. Ger. Gen-2017-004

Señor:

Wilmer Edinson López Camacho
Espinar Mz. S-24 Miraflores Alto, Chimbote
edinsonlopez1@gmail.com
Presente.-

RECIBIDO	
NOMBRES Y APELLIDOS:	Wilmer Edinson López Camacho
N° DOC. IDENTIDAD:	32965373
PARENTESCO:	
FECHA:	07/02/2017 4:45 pm
FIRMA:	

Asunto: Su Reclamo Código N°WVES201701180003

I. VISTOS

Que con fecha 18 de enero de 2017 a las 15:09 horas, se formuló un reclamo a través del sistema electrónico de reclamos de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), con el Código N° WVES201701180003. Así el Sr. Wilmer Edinson López Camacho, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 32965373 (en adelante, el "Reclamante"), indica textualmente lo siguiente: **"Buenas tardes me estoy quejando. Xq pase por el peaje de vesique ELA ciudad de Chimbote y pintaron mi carro xq las personas q estuvieron realizando dicha obra no tuvieron cuidado y me ensuciaron el carro de pintura. Tengo fotos y me gustaría q asuman los daños. El muro de tickets es B022-01034944"**.

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 (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 (en adelante, el "Reglamento de 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, así como sus adendas de fecha 07 de setiembre de 2015 y 22 de julio de 2016, respectivamente.



Se desprende del reclamo, , así como de correos diversos que el Reclamante ha remitido a la empresa operadora de la RED VIAL N° 4, que al transitar por la estación de peaje de Vesique, su vehículo de placa H2A - 014 habría sido expuesto a pintura que habría caído dispersamente sobre la carrocería.

Ante ello, es importante indicar al Reclamante que dichos trabajos de pintura fueron realizados por una empresa contratada por el Concesionario para realizar labores de mantenimiento a lo largo de la vía, las cuales incluyeron trabajos de pintura realizados en el pórtico de la unidad de peaje de Vesique. En ese sentido, de la información que nos ha sido trasladada por el contratista, el día de los hechos existieron factores climatológicos en la zona (fuertes vientos) que habrían generado algún esparcimiento de la pintura fresca en su vehículo.

Habiendo constatado dicho incidente, se debe señalar que el Concesionario adoptó todas las medidas necesarias para garantizar la correcta ejecución de las labores de mantenimiento, Sin embargo, en aras de brindar un servicio satisfactorio y acorde con los estándares señalados tanto en el Contrato de Concesión así como en la normativa vigente, el Concesionario se encuentra dispuesto a compensar y asumir los gastos que haya asumido el Reclamante a la fecha, de modo tal que se le reponga al estado anterior de las cosas.

A efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, se debe tener presente el inciso j) del artículo 7° del Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN: *“En los procedimientos de reclamos sólo se establecerá la responsabilidad por los daños y la reparación de éstos se determine de común acuerdo entre la Entidad Prestadora y el usuario afectado o, en su defecto, por decisión judicial o arbitral”*.

Finalmente, por medio del presente se extiende a nombre de la empresa y su personal operativo nuestras más sinceras disculpas al Reclamante, por cualquier involuntario contratiempo que haya podido tener al transitar por la RED VIAL N° 4, reafirmando el compromiso del Concesionario en brindar un servicio de la más alta calidad y seguridad a todos nuestros 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. El Concesionario y el Reclamante deberán ponerse de acuerdo respecto de los montos que deberán ser reembolsados a este último por los gastos incurridos y/o por incurrir como consecuencia de los hechos sucedidos el día 18 de enero de 2017, a fin de reponer la situación del Reclamante al estado anterior de las cosas.

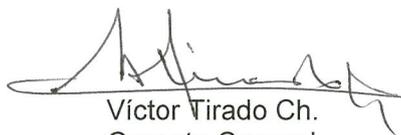


**Autopista
del Norte**
Grupo OHL

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,

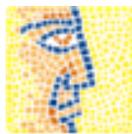


Víctor Tirado Ch.
Gerente General



Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas

cgv



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Vesique

Nombre y Apellido:	Wilmer Edinson López camacho	Ficha Número: WVES201701180003
Razón Social:	Persona natural	
Doc. Identidad:	32965373	Fecha: 18/01/2017 - 15:09
Dirección:	Espinar Mz.S-24 Miraflores alto chimbote	
Correo Electrónico:	edinsonlopez1@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia: Buenas tardes me estoy quejando. Xq pase por el peaje de vesique ELA ciudad de Chimbote y pintaron mi carro xq las personas q estuvieron realizando dicha obra no tuvieron cuidado y me ensuciaron el carro de pintura. Tengo fotos y me gustaría q asuman los daños. El muro de tickets es B022-01034944		