



**Autopista
del Norte**

CARGO

Miraflores, 24 de abril de 2019
Resol. Ger. Gen-022-2019

Paul 4640627

Señor

Hamerly Tineo Celis

Av. Carnaval y Moreyra Nro. 385 Dpto. 1001 Urb. Corpac

San Isidro, Lima

auditoria2@slisac.com

Asunto: Reclamo N° WFOR201904010007 - Peaje Fortaleza de fecha
01.04.19

I. VISTOS

Con fecha 01 de abril de 2019, el señor Hamerly Tineo Celis, en representación de Soluciones Logísticas Integrales S.A.C., identificado con número de RUC N° 20511185450 (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario") a través de la página web, el cual quedó asentado bajo la ficha N° WFOR201904010007 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

"Las facturas que emitieron está a nombre de otra empresa y solicito una solución porque son cerca de 30 facturas que están mal. Agradeceré una pronta solución."

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. CONSIDERANDOS

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,

Av. 28 de Julio 150 Piso 4
Miraflores - Lima 18 - Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe



Autopista del Norte

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 37 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 9 del Reglamento Interno se exponen los requisitos para la admisión de los reclamos. Por lo tanto, debe determinarse, en primer lugar, si el Reclamo presentado por el Usuario cumple con los requisitos estipulados para su admisibilidad.

Al respecto, se advierte de la revisión de la ficha N° WFOR201904010007 que el Usuario (persona natural) interpone el Reclamo en representación de la empresa Soluciones Logísticas Integrales S.A.C. (persona jurídica); no obstante, no se adjunta al Reclamo documento alguno que acredite la representación que ejerce el Usuario en dicha empresa. En ese sentido, el Reclamo no reúne los requisitos necesarios para su admisibilidad.

En adición a lo anterior, en el Reclamo del Usuario no se proporcionan datos esenciales para el análisis y la resolución del mismo, como lo son el número de placa del vehículo, las fechas de su tránsito por los peajes de la Concesión, los números de los comprobantes de pago que habrían sido emitidos a nombre de otra empresa, entre otros.

En consecuencia, ante la ausencia de información mínima para el análisis de los hechos que dieron origen al Reclamo y por el incumplimiento de los requisitos mínimos para su admisibilidad, el Reclamo se considera como no presentado.

Sin perjuicio de lo anterior, 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, bajo una política de mejora continua; 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.

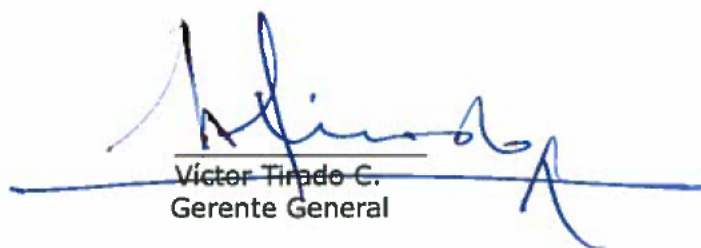


**Autopista
del Norte**

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INADMISIBLE** el Reclamo. No obstante, si el Usuario considera pertinente puede reingresar su Reclamo dentro del plazo de sesenta (60) días hábiles de suscitados los hechos que dieron origen al Reclamo¹, cumpliendo los requisitos necesarios para su admisibilidad.

Atentamente,



Víctor Tirado C.
Gerente General

¹ Artículo 11° del Reglamento Interno y artículo 12° del Reglamento de OSITRAN.

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	HAMERLY TINEO CELIS	Ficha Número: WFOR201904010007
Razón Social:	SOLUCIONES LOGÍSTICAS INTEGRALES SAC	
Doc. Identidad:	20511185450	Fecha: 01/04/2019 - 12:41
Dirección:	AV. CANAVAL Y MOREYRA NRO. 385 DPTO. 1001 URB. CORPAC (A 3 CDRAS. VIA EXPRESA PTE. CORPAC) LIMA - LIMA - SAN ISIDRO	
Correo Electrónico:	auditoria2@slisac.com	
Reclamo o Sugerencia: Las facturas que emitieron esta a nombre de otra empresa y solicito una solución porque son cerca de 30 facturas que están mal. agradeceré una pronta soluciona.		