



# Autopista del Norte

Miraflores, 13 de junio de 2019  
Resol.Ger.Gen-2019-030

Señor:

**Alfonso Villavicencio Vivar**

Miguel aljovin 427

Cercado de Lima, Lima

[edu\\_v\\_1@hotmail.com](mailto:edu_v_1@hotmail.com)

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WFOR201905260011 - Peaje Fortaleza de fecha 26.05.19

## I. VISTOS

Con fecha 26 de mayo de 2019, el señor Alfonso Villavicencio Vivar, en representación de la empresa Internacional Trans. Andina Bus S.A.C., con RUC N° 20601434912 (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° WFOR201905260011 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

***"Srs de la concesión, mi bus de placa v2z-394 siempre tiene problemas en sus garitas de peajes porque el sistema no arroja la actual empresa, por más q e hecho el trámite respectivo en situ , sige el sistema arrojando la anterior emp Andia ,a la cual ya no pertenezco srs de aunor."***

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

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

[aunor.pe](http://aunor.pe)

Willy Mirasol Salazar  
40008231

14-06-19

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. De otro lado, 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 cumple con los requisitos estipulados para su admisibilidad y, luego, si corresponde a una de las materias de reclamo establecidas en los reglamentos indicados en este párrafo.

En relación a lo anterior, se puede observar que el Usuario (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Internacional Trans. Andina Bus S.A.C. (persona jurídica); no obstante, no se adjunta al Reclamo documento alguno que acredite que el Usuario cuenta con poderes de representación en dicha empresa. Por lo tanto, el Reclamo no reúne uno de los requisitos indispensables para la admisibilidad de reclamos interpuestos por personas jurídicas<sup>1</sup>. Pese a ello, y sin perjuicio de la inadmisibilidad del Reclamo, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario.

Al respecto cabe señalar que, con base en lo descrito por el Usuario, se procedió a la verificación de los datos correspondientes y se constató que los datos del vehículo de placa V2Z-394 habían sido ingresados de manera errada a nuestra base de datos. Inmediatamente hemos procedido a corregir los datos señalados por el Usuario en el Reclamo, registrando como datos correctos el RUC N° **20601434912** y la razón social **Internacional Trans. Andina Bus S.A.C.**

Finalmente, extendemos nuestras más sinceras disculpas por el error involuntario cometido y por las incomodidades causadas al Usuario. Asimismo, debemos señalar que los esfuerzos de esta Gerencia se encuentran orientados

<sup>1</sup> Artículo 9°, literal i) del Reglamento Interno y Artículo 37°, literal i) del Reglamento de OSITRAN.



# Autopista del Norte

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.

### III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INADMISIBLE** 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 C.  
Gerente General

vts

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                    |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------|
| Nombre y Apellido:                                                                                                                                                                                                                                                                             | Alfonso Villavicencio vivar        | Ficha Número:      |
| Razón Social:                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Internacional trans andina bus sac | WFOR201905260011   |
| Doc. Identidad:                                                                                                                                                                                                                                                                                | 20601434912                        | Fecha:             |
| Dirección:                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Miguel aljovin 427 lima lima lima  | 26/05/2019 - 16:28 |
| Correo Electrónico:                                                                                                                                                                                                                                                                            | edu_v_1@hotmail.com                |                    |
| Reclamo o Sugerencia:                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                    |                    |
| <p>Srs de la concesión ,mi bus de placa v2z-394 siempre tiene problemas en sus garitas de peajes porque el sistema no arroja la actual empresa, por más q e hecho el trámite respectivo en situ ,sige el sistema arrojando la anterior emp Andia ,a la cual ya no pertenezco srs de aunor.</p> |                                    |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                    |                    |