

Miraflores, 15 de setiembre de 2020
Resol.Ger.Gen.2020-047

Señor (a):

Rosmeri Luna Z

Villa El Salvador

rluna@grupoqulla.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WFOR202009140039 de fecha 14.09.2020
Reclamo N° WFOR202009140040 de fecha 14.09.2020
Reclamo N° WFOR202009140041 de fecha 14.09.2020

I. VISTOS

Con fecha 14 de setiembre de 2020, la señora Rosmeri Luna Z, actuando en representación de la empresa Transportes Qulla S.A.C., con RUC N° 20523786483 (en adelante la "Usuaria"), interpuso tres (03) reclamos frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario") a través de la página web, los cuales quedaron asentados bajo las fichas N° WFOR202009140039, N° WFOR202009140040 y N° WFOR202009140041 (en adelante, los "Reclamos").

Los Reclamos contienen el siguiente tenor:

"No puedo imprimir las facturas electronica de su empresa como las solicito"

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 los Reclamos de la Usuaria.

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, 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.

A través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declaró la emergencia sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa días calendario, dictándose medidas para la prevención y control a fin de evitar la propagación del COVID-19; siendo prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 020-2020-SA y N° 027-2020-SA, hasta el día 06 de diciembre de 2020.

Mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se declaró Estado de Emergencia Nacional, el cual se ha prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM y N° 146-2020-PCM hasta el 30 de setiembre de 2020. Por ello, y en pos de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR cumple con emitir la presente resolución y notificarla a la Usuaría a través de medios digitales -es decir, mediante el correo electrónico consignado en la hoja de reclamación- a fin de realizar dicha diligencia con nulo contacto físico con la Usuaría.

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 los Reclamos presentados por la Usuaría cumplen 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 la Usuaría (persona natural) formula los Reclamos en representación de la empresa Transportes Qulla S.A.C. (persona jurídica), sin adjuntar a los Reclamos 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 jurídicas¹. Sin embargo, pese a la inadmisibilidad de los Reclamos, procederemos a pronunciarnos sobre

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

el fondo de los hechos descritos por la Usuaría a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

Al respecto, la Usuaría señala en los Reclamos que presenta problemas para imprimir las facturas electrónicas emitidas por AUNOR; no obstante, la Usuaría no proporciona mayores detalles ni los datos suficientes para realizar una adecuada constatación de los hechos. Por otro lado, cabe hacer mención que para la absolución de consultas y dudas sobre facturación electrónica, AUNOR ha puesto a disposición de los usuarios los siguientes canales:

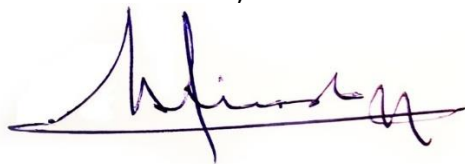
- **Vía telefónica:** (51-1) 043-604013 de lunes a viernes de 9:00 am a 1:00 pm y de 3:00 pm a 6:00 pm.
- **Vía correo electrónico:** consultasfacturaelectronica@aunor.pe

Finalmente, 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.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INADMISIBLES** los Reclamos; no obstante, conforme al artículo 13° del Reglamento Interno y al artículo 38° del Reglamento de OSITRAN, se concede al Usuario el plazo de dos (02) días hábiles para subsanar la omisión de los requisitos señalados, bajo apercibimiento de tenerse como no presentados los Reclamos y proceder a su archivo definitivo en caso de incumplimiento.

Atentamente,



Victor Tirado Ch.
Gerente General

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	Rosmeri Luna Z	Ficha Número:
Razón Social:	TRANSPORTES QULLA SAC	WFOR202009140039
Doc. Identidad:	20523786483	Fecha:
Dirección:	Villa el salvador	14/09/2020 - 11:07
Correo Electrónico:	rluna@grupoqulla.com	
Reclamo o Sugerencia:		
No puedo imprimir las facturas electronica de su empresa como las solicito		

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	Rosmeri Luna Z	Ficha Número:
Razón Social:	TRANSPORTES QULLA SAC	WFOR202009140040
Doc. Identidad:	20523786483	Fecha:
Dirección:	Villa el salvador	14/09/2020 - 11:08
Correo Electrónico:	rluna@grupoqulla.com	
Reclamo o Sugerencia:		
No puedo imprimir las facturas electronica de su empresa como las solicito		

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	Rosmeri Luna Z	Ficha Número:
Razón Social:	TRANSPORTES QULLA SAC	WFOR202009140041
Doc. Identidad:	20523786483	Fecha:
Dirección:	Villa el salvador	14/09/2020 - 11:08
Correo Electrónico:	rluna@grupoqulla.com	
Reclamo o Sugerencia:		
No puedo imprimir las facturas electronica de su empresa como las solicito		