



Miraflores, 5 de noviembre de 2020  
Resol.Ger.Gen.2020-061

Señora:

**Paola López**

Av. Paseo de la República N° 619-627

[01canta@gmail.com](mailto:01canta@gmail.com)

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WFOR202010150043 de fecha 15.10.2020

## I. VISTOS

Con fecha 15 de octubre de 2020, la señora Paola López, actuando en representación de la Empresa de Transporte Flores Hermanos S.R.L., con RUC N° 20119407738 (en adelante, la "Usuaría") 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° WFOR202010150043 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

**"AUTOPISTA DEL NORTE SAC. SE LE INFORMA QUE NO ESTÁN PONIENDO EL NUMERO DE DETRACCIÓN EN LOS PEAJES, DE LO CUAL NECESITAMOS QUE INGRESEN EL NUMERO DE LA DETRACCIÓN EN CADA PEAJE ADJUNTO ARCHIVO DEL PEAJE .ANTICIPADAMENTE LE AGRADEZCO SU GENTIL ATENCIÓN GRACIAS."**

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 de la Usuaría.

## 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](http://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.

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, N° 146-2020-PCM, N° 156-2020-PCM y N° 174-2020-PCM hasta el 30 de noviembre de 2020. Por ello, y en pos de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR cumple con emitir la presente resolución y notificarla al Usuario 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.

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.



## Autopista del Norte

En relación a lo anterior, se puede observar que la Usuaría (persona natural) formula el Reclamo en representación de la Empresa de Transporte Flores Hermanos S.R.L. (persona jurídica), sin adjuntar al Reclamo documento alguno que acredite que la Usuaría 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, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos en el Reclamo a fin de dar certidumbre y un servicio de excelencia a la Usuaría.

En cuanto al tema de fondo, la Usuaría indica que los números de detracción no figuran en los tickets comprobantes de pago de la tarifa del peaje. Al respecto, cabe señalar que, efectivamente, en los comprobantes de pago físicos solo consta el monto de la detracción pagada, conforme se puede visualizar en el siguiente ejemplo ilustrativo:

RUC: 2011	Importe S/	14.32
Cat.: Pasa	IGTV S/	2.58
Placa: TrA966	Total S/	16.90
Detracción pagada	S/	4.00
Total pagado	S/	20.90

Descargue su factura electrónica en nuestra web: "aunor.pe"

Los derechos de crédito representados por este comprobante de pago han sido transferidos en dominio fiduciario a un patrimonio fideicometido administrado por La Fiduciaria S.A.

Sin embargo, los usuarios tienen la opción de descargar los comprobantes de pago electrónicos a través de nuestra página web de facturación electrónica<sup>2</sup>, en los cuales figuran mayores detalles de la transacción, incluyendo el número de detracción.

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.

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

<sup>2</sup> <https://facturacionelectronica.aunor.pe/Login/Index>



**Autopista  
del Norte**

### **III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO**

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INFUNDADO** 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,

Victor Tirado Ch.  
Gerente General

vts

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	PAOLA LOPEZ	Ficha Número:
Razón Social:	EMPRESA DE TARNSPORTE FLORES HERMANOS SRL	WFOR202010150043
Doc. Identidad:	20119407738	Fecha:
Dirección:	AV PASEO DE LA REPUBLICA 619-627	15/10/2020 - 14:50
Correo Electrónico:	01CANTA@GMAIL.COM	
Reclamo o Sugerencia:		
AUTOPISTA DEL NORTE SAC. SE LE INFORMA QUE NO ESTÁN PONIENDO EL NUMERO DE DETRACCIÓN EN LOS PEAJES ,DE LO CUAL NECESITAMOS QUE INGRESEN EL NUMERO DE LA DETRACCIÓN EN CADA PEAJE ADJUNTO ARCHIVO DEL PEAJE .ANTICIPADAMENTE LE AGRADEZCO SU GENTIL ATENCIÓN GRACIAS.		