

Miraflores, 10 de marzo de 2021  
Resol.Ger.Gen.2021-007

Señores:

**Transporte Flores Hermanos S.R.L.**

Av. Paseo de la Republica 619-627

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

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WFOR202101150007 de fecha 15.01.2021

## **I. VISTOS**

Con fecha 15 de enero de 2021, la señora Paola López, actuando en representación de la empresa Transporte Flores Hermanos S.R.L., con RUC N° 20119407738, (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° WFOR202101150007 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

**"BUENOS DIAS. EL TICKET DE ESTE PEAJE ESTA BORROSO, NO SE NOTA, HAY UNA LINEA BLANCA QUE BORRA EL NÚMERO DE FACTURACIÓN, LA FECHA Y LOS MONTOS DEL PAGO. POR FAVOR, NECESITAMOS QUE LO SOLUCIONEN LO MÁS ANTES POSIBLE, YA QUE NO SE PUEDE INGRESAR AL SISTEMA 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 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, 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, N° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA y N° 009-2021-SA hasta el día 06 de setiembre de 2021.

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 y N° 184-2020-PCM, N° 201-2020-PCM y N° 036-2021-PCM hasta el 31 de marzo de 2021. Por ello, y en aras 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 el Usuario.

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 con lo anterior, se puede observar que la señora Paola López (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Transporte Flores Hermanos S.R.L. (persona jurídica), sin adjuntar 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>. Sin embargo, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

El Usuario indica que el número de facturación, la fecha y el monto de pago del comprobante emitido no son legibles; sin embargo, no brinda mayor detalle que nos permita ubicar la factura a la que hace referencia. A fin de ubicar un comprobante de pago específico requerimos que el Usuario nos facilite datos como hora, fecha, placa del vehículo; pues dichos datos nos permitirán ubicar con exactitud el comprobante emitido y brindar el soporte necesario. De acuerdo con lo indicado, no podemos brindar mayor detalle o atención a su requerimiento ante la falta de información.

Sin perjuicio de lo antes indicado, es importante mencionar que la Concesionaria tiene implementado el mecanismo de consulta y descarga de comprobantes electrónicos, mediante el cual el Usuario puede obtener todas las facturas electrónicas que requiera. Para ello, deberá ingresar a la página web de Autopista del Norte [www.aunor.pe](http://www.aunor.pe) y, seguidamente, ingresar a la sección de "Facturación Electrónica" <https://facturacionelectronica.aunor.pe/>. A fin de facilitar la comprensión del Usuario, en el **Anexo I** consignamos la imagen que detalla la manera correcta de ingresar los datos del comprobante. Asimismo, de no contar con los datos, manifestamos nuestra mayor disposición para brindar soporte mediante el correo de [consultasfacturaelectronica@ aunor.pe](mailto: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 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

---

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

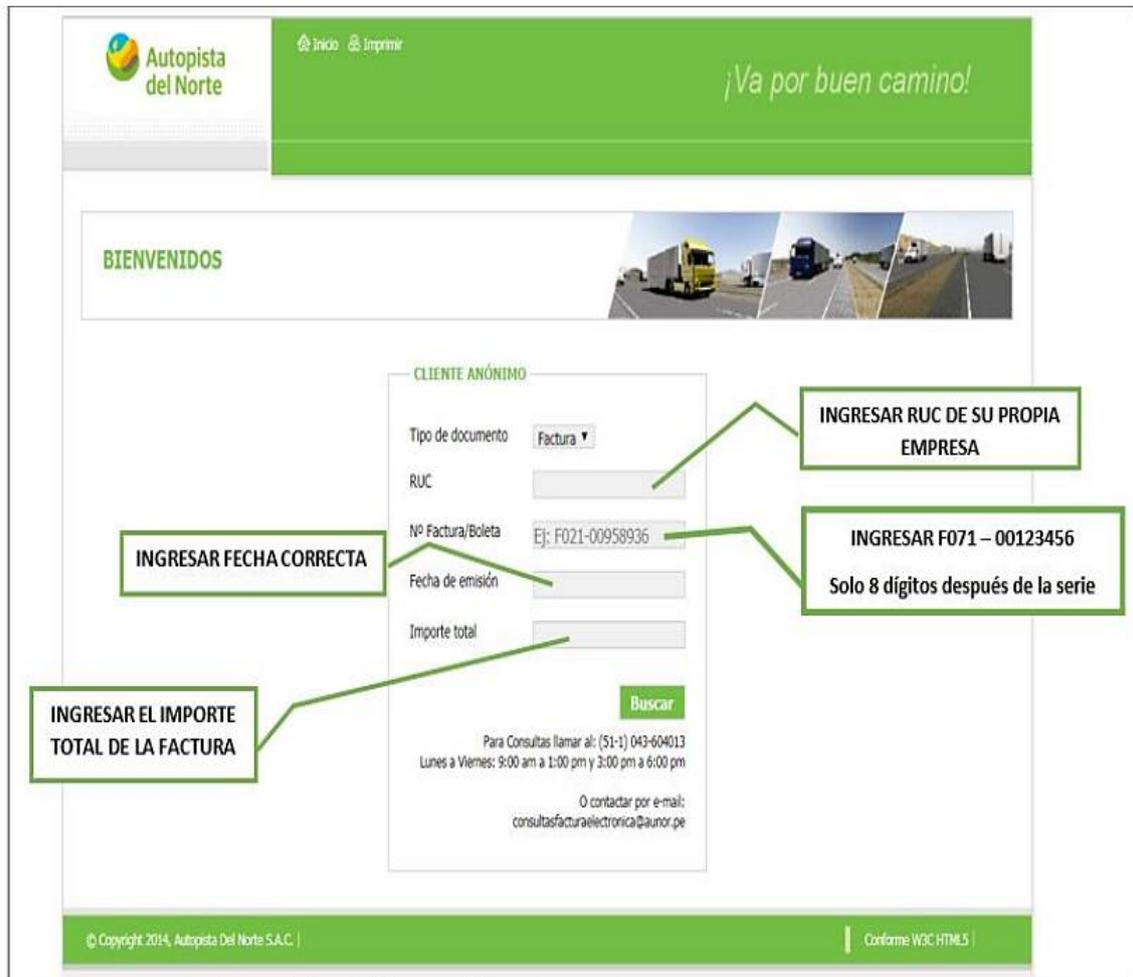
trate de cuestiones de puro derecho; se sustente en una nulidad; o, cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración), quien elevará el mismo al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

Atentamente,



Rafael Moya Reina  
Gerente General

## ANEXO I



The screenshot shows the 'CLIENTE ANÓNIMO' search form on the Autopista del Norte website. The form includes the following fields and callouts:

- Tipo de documento:** A dropdown menu set to 'Factura'.
- RUC:** A text input field with a callout: **INGRESAR RUC DE SU PROPIA EMPRESA**.
- Nº Factura/Boleta:** A text input field containing 'Ej: F021-00958936' with a callout: **INGRESAR F071 – 00123456 Solo 8 dígitos después de la serie**.
- Fecha de emisión:** A date selection field with a callout: **INGRESAR FECHA CORRECTA**.
- Importe total:** A text input field with a callout: **INGRESAR EL IMPORTE TOTAL DE LA FACTURA**.

Below the form is a green 'Buscar' button and contact information: 'Para Consultas llamar al: (51-1) 043-604013, Lunes a Viernes: 9:00 am a 1:00 pm y 3:00 pm a 6:00 pm' and 'O contactar por e-mail: consultasfacturaelectronica@aunor.pe'. The footer contains '© Copyright: 2014, Autopista Del Norte S.A.C.' and 'Conforme W3C HTML5'.

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	PAOLA LOPEZ	Ficha Número:
Razón Social:	EMPRESA DE TRANSPORTE FLORES HERMANOS SRL	WFOR202101150007
Doc. Identidad:	20119407738	Fecha:
Dirección:	AV PASEO DE LA REPUBLICA 619-627	15/01/2021 - 12:27
Correo Electrónico:	01CANTA@GMAIL.COM	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>BUENOS DIAS. EL TICKET DE ESTE PEAJE ESTA BORROSA NO SE NOTA HAY UNA LINEA BLANCA QUE BORRA EL NUMERO DE FACTURACION ,LA FECHA Y LOS MONTOS DEL PAGO. PORFAVOR NECESITAMOS QUE LO SOLUCIONEN LO MAS ANTES POSIBLE YA QUE NO SE PUEDE INGRESAR AL SISTEMA GRACIAS</p>		