

San Isidro, 12 de noviembre de 2021  
Resol.Ger.Gen.2021-045

Señores

**TRANSPORTE BRESLEI E.I.R.L.**

Mz. J, Lote 21 A Comité Vecinal Santa Barbara

[Transportebreslei\\_eirl@hotmail.com](mailto:Transportebreslei_eirl@hotmail.com)

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WFOR202110170047 – de fecha 17.10.2021

## **I. VISTOS**

Con fecha 17 de octubre de 2021, la señora Bremilda Amaya Rodríguez, actuando en representación de la empresa Transportes Breslei E.I.R.L., con RUC N° 20547965362 (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° WFOR202110170047 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaría detalla lo siguiente:

***"Fecha 10/10/2021 hora 2:21:45 pm, reclamo tomar en cuenta que están dando ticket de peaje por un monto menor a los que ellos cobran hacer un seguimiento a dicha persona que cobra en ventanilla, mi unidad es de 6 ejes y ellos dan ticket de menos la factura es F048-01740014"***

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, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC (en adelante, el "Concedente").

Av. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.  
San Isidro - Lima 27 – Perú  
Teléfono: +511 625 4500

**aunor.pe**

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, N° 009-2021-SA y N° 025-2021-SA hasta el día 01 de marzo de 2022.

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, N° 036-2021-PCM, N° 076-2021-PCM, N° 105-2021-PCM, N° 123-2021-PCM, N° 131-2021-PCM, N° 149-2021-PCM, N° 152-2021-PCM y N° 167-2021-PCM hasta el 30 de noviembre de 2021. Por ello, y en aras 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.

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 la Usuaría 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 Bremilda Amaya Rodríguez (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Transporte Breslei E.I.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>. Sin embargo, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por la Usuaría a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

La Usuaría menciona en su Reclamo que los montos consignados en las facturas emitidas por el Concesionario no corresponden a los realmente pagados en las casetas de Peaje, tomando como referencia la factura F048-01740014 emitida a nombre de su representada el día 10 de octubre de 2021. En atención a ello, procedimos a cotejar el referido documento y pudimos verificar que efectivamente existía una inconsistencia respecto a la clasificación vehicular consignada en la factura (Anexo I), mas no un error al momento de efectuar el cobro, pues si bien se consignó un vehículo tipo "P3", se facturó el monto correspondiente a uno tipo "P6", el mismo tipo que la Usuaría detalla como su vehículo en su Reclamo. En ese sentido, procedimos a anular la referida factura y a emitir una nueva que consigna los datos correctos, tal como se aprecia del Anexo II.

Sin perjuicio de lo antes indicado, es importante mencionar que estamos prestos a brindar el soporte necesario a los Usuarios respecto a cualquier consulta que presenten respecto a facturación, mediante el correo de Facturación Electrónica [consultasfacturaelectronica@aunor.pe](mailto:consultasfacturaelectronica@aunor.pe) y el siguiente número telefónico: (51-1) 043-604013.

Finalmente, extendemos las disculpas correspondientes por las molestias ocasionadas a la Usuaría y reiteramos 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 a la Concesionaria por ley y por el Contrato de Concesión.

### **III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO**

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR FUNDADO** El Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Atentamente,



Rafael Moya Reina  
Gerente General

---

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

gzn

### Anexo I: Verificación

Fecha/Hora	Vía	Pago	Paso	Tránsito	Peajista	Anomalia	Tabulada	Detectada
10/10/2021 02:21:45 p.m.	V408	Sin pago	Anulado	954821	Leslie Margaret Jara Carhuajulca	Discrepancias	P3	P6

  

Datos del tránsito
Modo de pago
Datos de Cliente
Discrepancias

  

Plaza:	Fortaleza	Número de turno:	9940	
Modo de paso:	Anulado	Categoría:	P3	
Modo de pago:	Sin pago	Tarifa:	02Febrero2021	
Importe:	S/ 0.00	Placa:	B9I735	
Ejes adicionales:	0	Tiempo de servicio:	22	
Observación:		Número de recibo:	F048-00001740014	

  

Anterior
Aceptar
Siguiente

Anexo II: Factura F408-0001377



**AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C**

Avenida Republica de Colombia 791, Piso 9, oficina 902, San Isidro- -Lima

RUC: 20520929658

Fortaleza

PANAM. NORTE KM. 220+280 HUARMEY

HUARMEY - ANCASH

**FACTURA ELECTRÓNICA**

**F408-00001377**

<b>CLIENTE :</b>	TRANSPORTE BRESLEI E.I.R.L.	<b>HORA :</b>	02:21:47 PM
<b>RUC :</b>	20547965362	<b>VÍA :</b>	V408
<b>FECHA EMISIÓN :</b>	27/10/2021	<b>COBRADOR :</b>	469
<b>PLACA :</b>	B9I735	<b>MEDIO DE PAGO :</b>	EFFECTIVO
<b>SENTIDO :</b>	NORTE - SUR	<b>TIPO DE PAGO :</b>	CONTADO
<b>TIPO DE MONEDA :</b>	SOLES		

CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
P6	1	UNI	Paso de peaje	S/ 52.30
<b>TOTAL GRAVADO :</b>				S/ 44.32
<b>TOTAL NO GRAVADO :</b>				S/ 0.00
<b>TOTAL EXONERADO :</b>				S/ 0.00
<b>DSCTO TOTAL :</b>				S/ 0.00
<b>TOTAL IGV :</b>				S/ 7.98
<b>IMPORTE TOTAL :</b>				S/ 52.30

<b>DETRACCIÓN POR PAGAR :</b>	S/ 0.00
<b>DETRACCIÓN PAGADA :</b>	S/ 0.00

**Operación sujeta al Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias con el Gobierno Central**

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.



Representación impresa de la **FACTURA ELECTRÓNICA**

Autorizado mediante la resolución 0180050000982/SUNAT

Su comprobante electrónico podrá ser consultado en nuestra página web <http://www.aunor.pe>, en la sección Facturación Electrónica

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	BREMILDA AMAYA RODRIGUEZ	Ficha Número:  WFOR202110170047
Razón Social:	TRANSPORTE BRESLEI E.I.R.L	
Doc. Identidad:	20547965362	Fecha:  17/10/2021 - 15:15
Dirección:	MZ J LOTE 21 A COMITE VECINAL SANTA BARBARA	
Correo Electrónico:	transportebreslei_eirl@hotmail.com	
<b>Reclamo o Sugerencia:</b>  fecha 10/10/2021 hora 2:21:45 pm reclamo tomar r en cuenta que estan dando tiket de peaje por un monto menor a los que ellos cobran hacer un seguimiento a dicha persona que cobra en venmtanilla mi unidad es de 6 ejes y ellos dan tiket de menos la factura es f048-01740014		
<b>Resolución</b>		