



**Autopista  
del Norte**

**CARGO**

Miraflores, 18 de marzo de 2019  
Resol.Ger.Gen.2019-015

Señor:

**Ricardo Valdemar Guevara Valencia**

Caupolican N° 1598 – La Esperanza, Trujillo, La Libertad

[transportesmyrcompany@gmail.com](mailto:transportesmyrcompany@gmail.com)

Presente.-

Asunto : Reclamo N° WHUA201902270003 - Peaje Huarmey de fecha 27.02.19  
Reclamo N° WHUA201902270004 - Peaje Huarmey de fecha 27.02.19

**I. VISTOS**

Con fecha 27 de febrero de 2019, el señor Ricardo Valdemar Guevara Valencia, identificado con número de RUC 10178511802 (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° WHUA201902270003, en el cual se detalla:

**"El nombre que registra en las facturas de peaje es incorrecto al de la razón social que aparece en la ficha RUC del contribuyente. Aparece con el nombre de Gevara siendo el apellido correcto Guevara."**

El mismo día, 27 de febrero de 2019, el Usuario registró un segundo reclamo, empleando el mismo medio (página web), el cual quedó asentado bajo la ficha N° WHUA201902270004 y se fundamenta en hechos similares, bajo los siguientes términos:

**"Razón social incorrecto dice Guebarra y el apellido es Guevara."**

Para efectos de la presente resolución, y en atención a que ambos reclamos presentados por el Usuario se sustentan en los mismos hechos (el incorrecto registro de la razón social en las facturas), nos referiremos de manera conjunta a ellos como los "Reclamos".

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

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

*Mendoza Vásquez Daniel*  
DNI: 27978597  
NOTIFICADOR  
OLVA TRUJILLO SAC

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

*20/03/19*  
*10:30AM*

*auror.pe* *MANIBEL CARRERA GALLANDE*

*DNI 18145926* *918010*  
*[Signature]*

3  
FOLIOS 1-18-25451275  
EL PUNTO CUMBRE  
CRM- OLVA COURIER



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 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 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 el Usuario corresponden a una de las materias listadas en los artículos antes señalados.

Al respecto, se advierte de la revisión de las fichas N° WHUA201902270003 y N° WHUA201902270004, que los Reclamos están referidos al incorrecto registro de la razón social del Usuario en los comprobantes de pago que se le entregan. En tal sentido, se advierte que los Reclamos del Usuario corresponde a la materia indicada en el literal a) del artículo 3 del Reglamento Interno y el literal a) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tal motivo, corresponde al Concesionario dar respuesta a los Reclamos del Usuario.

En primer lugar, debemos señalar que el Reclamo cumple con los requisitos de presentación indicados en el artículo 8 del Reglamento Interno, por lo que corresponde su admisión.

En cuanto al tema de fondo, con base en lo descrito por el Usuario, se procedió a realizar la búsqueda del comprobante de pago a través de la página web de Facturación Electrónica,



**Autopista  
del Norte**

<https://facturacionelectronica.aunor.pe/>, habiendo obtenido como resultado de dicha búsqueda la factura F053-00085115 que corresponde al vehículo de placa B2H-944, el cual que realizó su paso el día 11 de enero de 2019 por la unidad de peaje Huarmey. Con la información obtenida, se efectuó la verificación de los datos correspondientes y se constató que los datos del vehículo de placa B2H-944 habían sido ingresados de manera errada a nuestra base de datos. Inmediatamente hemos procedido a a corregir los datos señalados por el Usuario en los Reclamos, registrando como datos correctos el RUC N° **10178511802** y la razón social **GUEVARA VALENCIA RICARDO VALDEMAR**.

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 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 FUNDADO** 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 Ch.  
Gerente General

Vts/ech

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	Guevara valencia Ricardo Valdemar	Ficha Número:  WHUA201902270003
Razón Social:	Guevara Valencia Ricardo Valdemar	
Doc. Identidad:	10178511802	Fecha:  27/02/2019 - 19:19
Dirección:	Caupolican 1598 la esperanza Trujillo la libertad	
Correo Electrónico:	transportesmyrcompany@ gmail.com	
Reclamo o Sugerencia:  El nombre que registra en las facturas de peaje es incorrecto al de la razón social que aparece en la ficha RUC del contribuyente Aparece con el nombre de Gevara siendo el apellido correcto Guevara		

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	Guevara valencia Ricardo Valdemar	Ficha Número:  WHUA201902270004
Razón Social:	Guevara valencia Ricardo Valdemar	
Doc. Identidad:	10178511802	Fecha:  27/02/2019 - 19:23
Dirección:	Caupolican 1598 la esperanza Trujillo la libertad	
Correo Electrónico:	transportesmyrcompany@ gmail.com	
Reclamo o Sugerencia:	Razón social incorrecto dice Guebarra y el apellido es Guevara	