



Autopista del Norte

Miraflores, 05 de febrero de 2020
Resol.Ger.Gen-2020-007

Señora:

Rosmeri Luna

Villa El Salvador

rluna@grupogulla.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WHUA202001100003 - Peaje Huarmey de fecha 10.01.2020.

I. VISTOS

Con fecha 10 de enero de 2020, la señora Rosmeri Luna, en representación de la empresa Transportes Qulla S.A.C., con RUC N° 20523786483 (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° WHUA202001100003 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaría es el siguiente:

"Buenos Días Informo con urgencia que su factura no ha sido aceptada por Sunat, espera de una solución

***Consulta Validez del Comprobante de Pago Electrónico
Resultado de la Consulta***

La Factura Electrónica F047-00851527 no existe en los registros de SUNAT.

Imprimir"

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.

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

aunor.pe



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.

Según lo establece el numeral 4 del artículo 12 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 17 del Reglamento Interno, AUNOR podrá extender su plazo de respuesta de reclamos a treinta (30) días hábiles, en casos particularmente complejos; siendo aplicable dicho plazo de respuesta al Reclamo, dado que para la emisión de la presente resolución se ha requerido un informe detallado elaborado por el área de facturación, a fin de poder constatar los hechos relatados por 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 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 a lo anterior, se puede observar que la Usuaría (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Transportes Qulla S.A.C. (persona jurídica); no obstante, no se adjunta al Reclamo documento alguno que acredite que la Usuaría cuenta con poderes de representación en dicha empresa. Por otro lado, la Usuaría no cumple con señalar una dirección válida para cursar las notificaciones que correspondan al presente proceso. Por lo tanto, el Reclamo no reúne los requisitos indispensables para su admisibilidad conforme lo estipula los literales b), d) e i) del artículo 9 del Reglamento Interno, así como en los literales b), d) e i) del artículo 37.2 del Reglamento de OSITRAN. Pese a ello, y a fin de brindar un servicio de excelencia,



Autopista del Norte

procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por la Usuaría.

Al respecto, la Usuaría expone la aparente invalidez de un comprobante de pago emitido por AUNOR, pues manifiesta que éste no ha sido aceptado por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

Ante ello, con los datos consignados en el Reclamo, se procedió a entablar coordinaciones vía telefónica con la Usuaría a fin de lograr mayor certeza en la identificación del comprobante de pago materia de consulta. Con los datos proporcionados por la Usuaría y luego de una búsqueda exitosa, se logró identificar los documentos requeridos, facilitándoselos el día 13 de enero de 2020 mediante envío digital a su correo electrónico, tal como se verifica en el documento adjunto a la presente resolución, en el que se evidencia la recepción y conformidad de la Usuaría (ANEXO ÚNICO).

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.

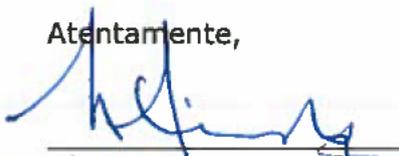
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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 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 Chapañán
Gerente General

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	Rosmeri Luna Z	Ficha Número:
Razón Social:	TRANSPORTES QULLA SAC	WHUA202001100003
Doc. Identidad:	20523786483	Fecha:
Dirección:	Villa el salvador	10/01/2020 - 10:32
Correo Electrónico:	rluna@grupoqulla.com	
Reclamo o Sugerencia: Buenos Dias Informo con urgencia que su factura no ha sido aceptada por Sunat , espera de una solucion Consulta Validez del Comprobante de Pago Electrónico Resultado de la Consulta La Factura Electrónica F047-00851527 no existe en los registros de SUNAT. Imprimir		