



Miraflores, 29 de setiembre de 2020  
Resol.Ger.Gen.2020-054

Señor (a):  
**Jorge López Ramos**  
Calle 21 N° 878, Urb. Corpac, San Isidro, Lima  
[jorge.lopez@bitel.com.pe](mailto:jorge.lopez@bitel.com.pe)  
Presente.-

Asunto : Reclamo N° WHUA202009070038 de fecha 07.09.2020

## I. VISTOS

Con fecha 07 de setiembre de 2020, el señor Jorge López Ramos, actuando en representación de la empresa Viettel Perú S.A.C., con RUC N° 20543254798 (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° WHUA202009070038 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

***"Sres Me dieron Factura con otra Placa BEQ938 y la verdadera placa es BED938 por favor si pueden cambiar y enviar a mi correo para poder liquidar ya que no puedo y finanzas Bitel no lo acepta"***

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").

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

[aunor.pe](http://aunor.pe)



## Autopista del Norte

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 y N° 156-2020-PCM hasta el 31 de octubre 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 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 a lo anterior, se puede observar que el Usuario (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Viettel Perú S.A.C. (persona jurídica), sin adjuntar al Reclamo documento alguno que acredite



# Autopista del Norte

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, y pese a ello, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

Al respecto, el Usuario indica en el Reclamo que hubo un error en la consignación del número de placa en una factura emitida por AUNOR. En vista de que el contenido del Reclamo no brindaba los datos suficientes para una adecuada verificación de los hechos, se realizó una llamada telefónica al Usuario en la cual se recabó mayor información de lo acontecido. Con los datos obtenidos, se procedió a constatar los hechos descritos en el Reclamo con el área de recaudación y, efectivamente, se confirmó que hubo un error involuntario en la digitación de la factura N° F052-01320394, inmediatamente dicha factura fue anulada y reemplazada por la factura N° F501-00001357, en la cual figura el número de placa correcto, BED-938. Seguidamente, el día 09 de setiembre de 2020, se remitió la factura N° F501-00001357 al correo electrónico del Usuario, conforme se verifica en el ANEXO 1.

Finalmente, extendemos las disculpas correspondientes por las molestias ocasionadas 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.

Atentamente,

Victor Tirado Ch.  
Gerente General

vts

---

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

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	Jorge Lopez Ramos	Ficha Número:
Razón Social:	Viettel Peru SAC	WHUA202009070038
Doc. Identidad:	20543254798	Fecha:
Dirección:	Ca 21 #878 Urb. Corpac San Isidro Lima	07/09/2020 - 20:33
Correo Electrónico:	jorge.lopez@bitel.com.pe	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>Sres Me dieron Factura con otra Placa BEQ938 y la verdadera placa es BED938 por favor si pueden cambiar y enviar a mi correo para poder liquidar ya que no puedo y finanzas Bitel no lo acepta</p> <p>gracias</p>		