

Miraflores, 03 de diciembre de 2020
Resol.Ger.Gen.2020-064

Señores:

Luz Angélica Yactayo Arias

Mz. F1 lote 6 C.P. Zapallal, Puente Piedra
(Frente Grifo Vipusa, El Péndulo Campestre)

contabilidad@ingeminperu.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WHUA202011090047 de fecha 09.11.2020

I. VISTOS

Con fecha 09 de noviembre de 2020, la señora Luz Angélica Yactayo Arias, actuando en representación de la empresa Ingemin Service S.A.C., con RUC N° 20481650870 (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° WHUA202011090047 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaría detalla lo siguiente:

"BUEN DIA, EL DIA 19 OCTUBRE DEL PRESENTE, NOS EMITIERON UNA FACTURA EN LA CUAL NO SE VISUALIZA EL NUMERO DE SERIE Y EL RUC DE SU REPRESENTADA LE FALTAN DIGITOS. ADJUNTO EL DOCUMENTO QUE NOS EMITIERON EN DICHA FECHA. SOLICITO NOS ENVIE EN PDF EL DOCUMENTO PARA DECLARARLO CORRECTAMENTE. 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 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. 28 de Julio 150 Piso 4
Miraflores - Lima 18 - Perú
Teléfono: +511 625 4500

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, N° 027-2020-SA y N° 031-2020-SA hasta el día 06 de marzo 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 hasta el 31 de diciembre de 2020. Por ello, y en pos 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 a lo anterior, se puede observar que la Usuaría (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Ingemin Service S.A.C. (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 jurídicas¹. Pese a ello, procederemos a

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



Autopista del Norte

pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos en el Reclamo a fin de dar certidumbre y un servicio de excelencia a la Usuaría.

Al respecto, la Usuaría solicita la copia de una factura emitida por AUNOR el día 19 de octubre de 2020, por el concepto del pago de peaje. Ante ello, con los datos consignados en el Reclamo, se procedió a la búsqueda e identificación del comprobante de pago materia de consulta. Luego de una búsqueda exitosa, se logró identificar el documento requerido por la Usuaría, el cual se remite adjunto a la presente resolución para los fines que se consideren pertinentes (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,

Victor Tirado Ch.
Gerente General

vts

ANEXO ÚNICO



AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C
AV. 28 DE JULIO 150 PISO 4, MIRAFLORES-LIMA-LIMA
RUC: 20520929658
Unidad de Peaje Km. 402 + 760
Panamericana Norte Km. 402 + 760
ANCASH

FACTURA ELECTRÓNICA		F068-00563251		
CLIENTE :	INGEMIN SERVICE S.A.C.			
RUC :	20481850870			
FECHA EMISIÓN :	19/10/2020	HORA :	04:53:41 PM	
PLACA :	C6D790	VÍA :	V608	
SENTIDO :	NORTE - SUR	COBRADOR :	608	
TIPO DE MONEDA :	SOLES	MEDIO DE PAGO :	EFECTIVO	
CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
P8	1	UNI	Paso de peaje	S/ 50.50
TOTAL GRAVADO :				S/ 42.80
TOTAL NO GRAVADO :				S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :				S/ 0.00
DSCTO TOTAL :				S/ 0.00
TOTAL IGV :				S/ 7.70
IMPORTE TOTAL :				S/ 50.50
DETRACCIÓN POR PAGAR :		S/ 0.00		
DETRACCIÓN PAGADA :		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 fideicomitido 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 Huarmey

Nombre y Apellido:	LUZ ANGELICA YACTAYO ARIAS	Ficha Número: WHUA202011090047
Razón Social:	INGEMIN SERVICE SAC	
Doc. Identidad:	20481650870	Fecha: 09/11/2020 - 12:19
Dirección:	MZA. F1 LOTE. 6 C.P. ZAPALLAL (FRENTE GRIFO VIPUSA,EL PENDULO CAMPESTRE) LIMA - LIMA - PUENTE PIEDRA	
Correo Electrónico:	contabilidad@ingeminperu .com	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>BUEN DIA, EL DIA 19 OCTUBRE DEL PRESENTE, NOS EMITIERON UNA FACTURA EN LA CUAL NO SE VISUALIZA EL NUMERO DE SERIE Y EL RUC DE SU REPRESENTADA LE FALTAN DIGITOS. ADJUNTO EL DOCUMENTO QUE NOS EMITIERON EN DICHA FECHA.</p> <p>SOLICITO NOS ENVIE EN PDF EL DOCUMENTO PARA DECLARARLO CORRECTAMENTE.</p> <p>GRACIAS.</p>		