



Miraflores, 02 de marzo de 2017  
Resol.Ger.Gen-2017-012

*Virna Solis Huayanay  
02/03/17*

Señores:

**Pisos Poliméricos y Cementicios S.A.C. POLCEM S.A.C.**  
Av. La Molina N°648 Dpto. 304 Urb. Residencial Monterrico – La Molina  
Presente.-

Atención: Srta. Virna Solís  
[recepcion@polcem.pe](mailto:recepcion@polcem.pe)

Asunto: Su Reclamo Código N°WOTR201702200005

## I. VISTOS

Que con fecha 20 de febrero del 2017, se formuló una solicitud electrónica a través del sistema de reclamos de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), con el Código N° WOTR201702200005. Así, la Srta. Virna Solís; como representante de la empresa Pisos Poliméricos y Cementicios S.A.C. POLCEM S.A.C. (En adelante, el "Usuario"), indica:

**Estimados señores.**

**Por favor solicito el envío de las facturas:**

08/01/2017 F013-2075713 7.80

08/01/2017 F052-592438 7.50

08/01/2017 F042-1183462 7.70

08/01/2017 F023-1017238 7.90

08/01/2017 F135-529797 7.40

**Ya que no se pueden descargar vía web o indicar algún número de reclamo.**

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 (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 No. 019-2011-CD/OSITRAN y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la "LPAG"), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre la sugerencia de la referencia.

## II. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión 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 (en adelante, el "Contrato de Concesión"), representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC (en adelante, el "Concedente"), de fecha 18 de febrero de 2009.



De lo expuesto por el Usuario, se puede advertir que éste ha interpuesto una solicitud electrónica<sup>1</sup>, el cual se encontraría relacionado con las obligaciones asumidas por el Concesionario de acuerdo con los términos y condiciones del Contrato de Concesión. En ese sentido Indicamos que 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 (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 No. 019-2011-CD/OSITRAN (en adelante, el "Reglamento de OSITRAN") y 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 referencia

Por lo antes expuesto, solicitamos al reclamante con Carta AN-GG-C-17-233, nos haga llegar dentro de las 48 horas de recibido el documento, copia simple del documento que lo acredite como representante legal o acredite la representatividad de la **Empresa Pisos Poliméricos y Cementicios S.A.C. POLCEM S.A.C.**

Ahora bien es preciso indicar que el documento con Carta AN-GG-C-17-233, fue recibido por la recepción de la empresa Pisos Poliméricos y Cementicios S.A.C., el día 24 de febrero del 2017.

En ese sentido, el artículo 9° del referido Reglamento Interno indica los requisitos para interponer reclamos, señalando expresamente para el caso de personas jurídicas o entidades, que debía precisarse los datos del representante legal o apoderado, situación que es subsanable por el plazo de dos días.

Se ha podido verificar que a pesar del plazo otorgado el reclamante no ha subsanado el extremo observado, por lo que no se ha podido acreditar la existencia de interés legítimo regulada por el artículo 16 del Reglamento Interno, por lo que esta gerencia deberá pronunciarse sobre la falta de una de las condiciones para el ejercicio del derecho de acción administrativa que devenga en un procedimiento de dicha naturaleza.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, esta Gerencia General desea resaltar que sus esfuerzos se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los Usuarios de la vía, sino que adicionalmente a brindar 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 por ley y Contrato de Concesión al Concesionario.

Por lo que adjuntamos copias de las facturas solicitadas, además de informarle que la F.135-529797 de fecha 08/01/2017 no corresponde a nuestra Concesionaria, indicamos por este mismo medio el número telefónico de Facturación Electrónica y el horario de atención para que pueda realizar las consultas necesarias:

**Facturación Electrónica: 043- 604013**

**Horario de Atención: lunes a viernes de 09:00 a 13:00 y 15:00 a 18:00 hrs.**



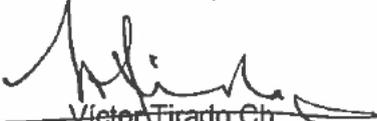
### III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** el Reclamo del Usuario, **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



Claudio Padilla G.  
Gerente de Administración  
y Finanzas

cua

Adjunto: Facturas electrónicas.



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

**AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C**  
**AV. 28 DE JULIO 150 PISO 4, MIRAFLORES-LIMA-LIMA**  
**RUC: 20520929658**  
**Estación de Peaje N.U. Huarmey**  
**PANAM. NORTE KM. 314 CULEBRAS**  
**HUARMEY - ANCASH**

**FACTURA ELECTRÓNICA**

**F052-00592438**

**CLIENTE :** PISOS POLIMERICOS Y CEMENTICIOS S.A.C.  
**RUC :** 20546412904  
**FECHA EMISIÓN :** 08/01/2017  
**PLACA :** B8P782  
**SENTIDO :** SUR - NORTE  
**TIPO DE MONEDA :** SOLES

**HORA :** 03:52:55 PM  
**VÍA :** V502  
**COBRADOR :** 158  
**MEDIO DE PAGO :** EFECTIVO

CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
L2	1	UNI	Paso de peaje	S/. 7.50

**TOTAL GRAVADO :** S/. 6.36  
**TOTAL NO GRAVADO :** S/. 0.00  
**TOTAL EXONERADO :** S/. 0.00  
**DSCTO TOTAL :** S/. 0.00  
**TOTAL IGV :** S/. 1.14  
**IMPORTE TOTAL :** S/. 7.50

**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 cedidos a favor de 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.ohlconcesiones.com.pe>, en la sección Facturación Electrónica



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

**AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C**  
AV. 28 DE JULIO 150 PISO 4, MIRAFLORES-LIMA-LIMA  
RUC: 20520929658  
Estación de Peaje Fortaleza  
PANAM. NORTE KM. 220+280 HUARMEY  
HUARMEY - ANCASH

**FACTURA ELECTRÓNICA**

**F042-01183462**

<b>CLIENTE :</b>	PISOS POLIMERICOS Y CEMENTICIOS S.A.C.		
<b>RUC :</b>	20546412904		
<b>FECHA EMISIÓN :</b>	08/01/2017	<b>HORA :</b>	02:58:26 PM
<b>PLACA :</b>	B8P782	<b>VÍA :</b>	V402
<b>SENTIDO :</b>	SUR - NORTE	<b>COBRADOR :</b>	403
<b>TIPO DE MONEDA :</b>	SOLES	<b>MEDIO DE PAGO :</b>	EFFECTIVO

CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
L2	1	UNI	Paso de peaje	S/. 7.70

<b>TOTAL GRAVADO :</b>	S/. 6.53
<b>TOTAL NO GRAVADO :</b>	S/. 0.00
<b>TOTAL EXONERADO :</b>	S/. 0.00
<b>D SCTO TOTAL :</b>	S/. 0.00
<b>TOTAL IGV :</b>	S/. 1.17
<b>IMPORTE TOTAL :</b>	S/. 7.70

<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 cedidos a favor de 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.ohlconcesiones.com.pe>, en la sección Facturación Electrónica



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

**AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C**  
AV. 28 DE JULIO 150 PISO 4, MIRAFLORES-LIMA-LIMA  
RUC: 20520929658  
Estación de Peaje Virú  
PANAM. NORTE KM. 520 VIRÚ  
VIRÚ - LA LIBERTAD

**FACTURA ELECTRÓNICA**

**F013-02075713**

<b>CLIENTE :</b>	PISOS POLIMERICOS Y CEMENTICIOS S.A.C.	<b>HORA :</b>	07:20:53 PM
<b>RUC :</b>	20546412904	<b>VÍA :</b>	V103
<b>FECHA EMISIÓN :</b>	08/01/2017	<b>COBRADOR :</b>	363
<b>PLACA :</b>	B8P782	<b>MEDIO DE PAGO :</b>	EFFECTIVO
<b>SENTIDO :</b>	SUR - NORTE		
<b>TIPO DE MONEDA :</b>	SOLES		

CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
L2	1	UNI	Paso de peaje	S/. 7.80

<b>TOTAL GRAVADO :</b>	S/. 6.61
<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/. 1.19
<b>IMPORTE TOTAL :</b>	S/. 7.80

<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 cedidos a favor de 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.ohlconcesiones.com.pe>, en la sección Facturación Electrónica



# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Virna Solis	Ficha Número:
Razón Social:	POLCEM SAC	WOTR201702200005
Doc. Identidad:	20546412904	Fecha:
Dirección:	AV LA MOLINA 648 DTP 304 - LA MOLINA	20/02/2017 - 14:51
Correo Electrónico:	recepcion@polcem.pe	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>Estimados Sres., Por favor solicito el envío de las facturas: 08/01/2017 F013-2075713 7.80 08/01/2017 F052-592438 7.50 08/01/2017 F042-1183462 7.70 08/01/2017 F023-1017238 7.90 08/01/2017 F135-529797 7.40 ya que no se pueden descargar via web o indicar algún numero de reclamo.</p>		



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

**AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C**  
AV. 28 DE JULIO 150 PISO 4, MIRAFLORES-LIMA-LIMA  
RUC: 20520929658  
Estación de Peaje Vesique  
PANAM. NORTE KM. 415 NUEVO CHIMBOTE  
SANTA - ANCASH

**FACTURA ELECTRÓNICA**

**F023-01017238**

<b>CLIENTE :</b>	PISOS POLIMERICOS Y CEMENTICIOS S A C		
<b>RUC :</b>	20546412904		
<b>FECHA EMISIÓN :</b>	05/01/2017	<b>HORA :</b>	05 06:27 PM
<b>PLACA :</b>	BSP782	<b>VÍA :</b>	v203
<b>SENTIDO :</b>	SUR - NORTE	<b>COBRADOR :</b>	263
<b>TIPO DE MONEDA :</b>	SOLES	<b>MEDIO DE PAGO :</b>	EFFECTIVO

CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
12	1	UNI	Paso de peaje	S/ 7.90
<b>TOTAL GRAVADO :</b>				S/ 6.69
<b>TOTAL NO GRAVADO :</b>				S/ 0.00
<b>TOTAL EXONERADO :</b>				S/ 0.00
<b>DCTO TOTAL :</b>				S/ 0.00
<b>TOTAL IGV :</b>				S/ 1.21
<b>IMPORTE TOTAL :</b>				S/ 7.90

<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 cedidos a favor de 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.ohlconcesiones.com.pe>, en la sección Facturación Electrónica



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

**CARGO**

Miraflores, 24 de febrero de 2017  
AN-GG-C-17-233

Señores:

**Pisos Poliméricos y Cementicios S.A.C. POLCEM S.A.C.**  
Av. La Molina N° 648 Dpto. 304; Urb. Residencial Monterrico – La Molina  
Presente.-

Atención: Srta. Virna Solís  
[recepcion@polcem.pe](mailto:recepcion@polcem.pe)

Estimada Señora:

Para comunicarle que con fecha 20 de febrero del 2017, se formuló una solicitud electrónica a través del sistema de reclamos de Autopista del Norte S.A.C (Concesionario), con el código N° WOTR201702200005. El motivo de dicho reclamo que indica el usuario es:

"Estimados señores.

Por favor solicito el envío de las facturas:

08/01/2017	F013-2075713	7.80
08/01/2017	F052-592438	7.50
08/01/2017	F042-1183462	7.70
08/01/2017	F023-1017238	7.90
08/01/2017	F135-529797	7.40

Ya que no se pueden descargar vía web o indicar algún número de reclamo."

Indicamos que 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 (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 No. 019-2011-CD/OSITRAN (en adelante, el "Reglamento de OSITRAN") y 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 referencia.

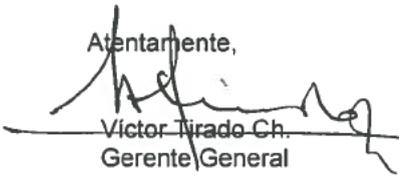
Por lo expuesto líneas arriba, solicitamos a usted haga llegar a la brevedad los requisitos necesarios para poder darle respuesta a su reclamo:

- Copia simple del documento que lo acredite como representante legal o acredite la representatividad de la empresa **Pisos Poliméricos y Cementicios S.A.C. POLCEM S.A.C.**

Dicha información la deberá presentar dentro de las **48 horas** de haber recibido esta carta. En nuestras oficinas ubicadas en Av. 28 de Julio N°150, Piso 4 – Miraflores – Lima.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

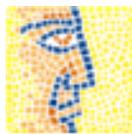
Atentamente,

  
Víctor Tirado Ch.  
Gerente General

**POLCEM**  
**RECIBIDO**  
Fecha: 21/02/17

cgv

AUTOPISTA DEL NORTE SAC  
Av. 28 de Julio N°150 Piso 4 Ofic. 401 Miraflores – Lima 18 – Perú  
Teléfono: (511) 625-4500 Fax: (511) 620-6226  
Inscrita en la Partida No. 12267955 de la Oficina Registral de Lima



# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Virna Solis	Ficha Número:
Razón Social:	POLCEM SAC	WOTR201702200005
Doc. Identidad:	20546412904	Fecha:
Dirección:	AV LA MOLINA 648 DTP 304 - LA MOLINA	20/02/2017 - 14:51
Correo Electrónico:	recepcion@polcem.pe	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>Estimados Sres., Por favor solicito el envío de las facturas: 08/01/2017 F013-2075713 7.80 08/01/2017 F052-592438 7.50 08/01/2017 F042-1183462 7.70 08/01/2017 F023-1017238 7.90 08/01/2017 F135-529797 7.40 ya que no se pueden descargar via web o indicar algún numero de reclamo.</p>		