



Miraflores, 7 de abril de 2017
AN-GG-C-17-384

Señores:

EMPRESA SQM VITAS S.A.C.

Av. Circunvalación del Club Golf de los Incas N°154 Int. 1401 – Santiago de Surco

claudia.gutierrez@sqm-vita

Presente.-

Atención : Srta. Claudia Elizabeth Gutiérrez Flores
claudia.gutierrez@sqm-vita

Asunto : Solicitud de facturas electrónicas.

Referencia : Reclamo Código WOTR201704030013



De mi mayor consideración:

Para comunicarle que con fecha 03 de abril de 2017, se formuló un reclamo en la Página Web de la empresa de Autopista del Norte S.A.C (Concesionario), asignado con los Códigos N° WOTR201704030013. El motivo de dicho reclamo indica el usuario es:

"Solicito los DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS CON CARÁCTER DE URGENCIA, ya que hay problemas en la página que ustedes me brindan para poder buscarlo. Espero su pronta respuesta, ya que constantemente estamos siendo supervisados. Requero un correo o número telefónico para solicitar los documentos."

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:

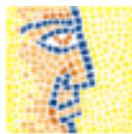
- Copia simple del documento que lo acredite como representante legal o acredite la representatividad de la **Empresa SQM VITAS PERU S.A.C.**

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.

Atentamente,

Victor Tirado Ch.
Gerente General

Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Claudia Elizabertrh Gutierrez Flores	Ficha Número: WOTR201704030013
Razón Social:	SQM VITAS PERU SAC	
Doc. Identidad:	20392664310	Fecha: 03/04/2017 - 09:02
Dirección:	Av Circunvalacion del Club Golf de los Incas Nro 154 INT 1401 - Santiago de Surco-Lima-Lima	
Correo Electrónico:	claudia.gutierrez@sqm-vita s.com	
Reclamo o Sugerencia: Solicito los DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS CON CARÁCTER DE URGENCIA, ya que hay problemas en la pagina que ustedes me brindan para poder buscarlo. Espero su pronta respuesta, ya que constantemente estamos siendo supervisados. Requiero un correo o numero telefónico para solicitar los documentos.		



Miraflores, 20 de abril de 2017
Resol.Ger.Gen-2017-020



Señores:

EMPRESA SQM VITAS S.A.C.

Av. Circunvalación del Club de Golf de los Incas N°154 Int.1401 – Santiago de Surco

claudia.gutierrez@sqm-vita

Presente.-

Atención: Sra. Claudia Elizabeth Gutiérrez Flores
claudia.gutierrez@sqm-vita

Asunto: Su Reclamo Código WOTR201704030013

I. VISTOS

Que con fecha 03 de abril de 2017, se formuló una solicitud a través del Libro de Reclamaciones de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), con el Código N° WOTR201704030013. Así, la Sra. Claudia Elizabeth Gutiérrez Flores; como representante de la Empresa SQM VITAS S.A.C. (En adelante, el "Usuario"), indica:

"Solicito los DOCUMENTOS ELECTRONICOS CON CARÁCTER DE URUGENCIA, ya que hay problemas en la página que ustedes me brindan para poder buscarlo. Espero su pronta respuesta, ya que constantemente estamos siendo supervisados. Requiero un correo o número telefónico para solicitar los documentos."

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 Reclamante, se puede advertir que éste ha interpuesto una solicitud, 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 expuesto líneas arriba, solicitamos al reclamante con Carta AN-GG-C-17-384 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 SQM VITAS S.A.C.

Ahora bien es preciso indicar que el documento con Carta AN-GG-C-17-384, fue recibido por la EMPRESA SQM VITAS S.A.C., el 10 de Abril 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 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.



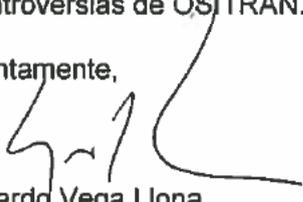
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

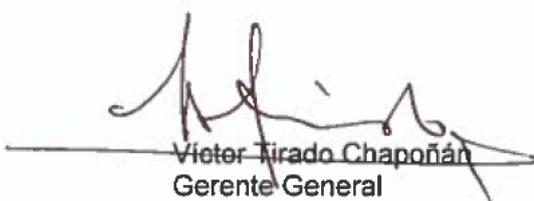
Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** el Reclamo del Usuario, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

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,


Ricardo Vega Llona
Apoderado


Víctor Tirado Chapoñán
Gerente General

cua