CARGO

Autopista del Norte

Miraflores, 09 de mayo de 2019
Resol.Ger.Gen-2019-024

Nombre : Gabriel Ortiz
DNI : 46582703
Fecha : 09/05/2019
Cargo :

MOVIL BUS S.A.C.
VIGILANCIA TALLER
09 MAYO 2019
NO ES SEÑAL DE ACEPTACION
RECIBIDO

Señor:
Cesar Larico
Av. Materiales 2215, Lima
tabito1unico08@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WOTR201904180008 de fecha 18.04.19

I. VISTOS

Con fecha 18 de abril de 2019, el señor Cesar Larico, en representación de la empresa Mobil Buss S.A.C., con RUC N° 20555901179 (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° WOTR201904180008 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

> ***"Buenos días se me perdió mi boucher de peaje Unidad de Peaje km 102+760-Ancash, Placa COA-956 ayer 17 de abril del 2019, 4 de la tarde aproximadamente una copia si me podrían facilitar 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 del Usuario.

II. CONSIDERANDO

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").

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Autopista del Norte

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

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.

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 Mobil Buss S.A.C. (persona jurídica); no obstante, no se adjunta al Reclamo documento alguno que acredite 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. Pese a ello, y de manera excepcional, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos que dieron origen al Reclamo, como si el Reclamo hubiera sido interpuesto por el señor Cesar Larico en condición de persona natural, para lo cual empezaremos por analizar si el Reclamo corresponde a una de las materias previstas en el Reglamento de OSITRAN y el Reglamento Interno.

Al respecto, se advierte de la revisión de la ficha N° WOTR201904180008, que lo descrito por el Usuario corresponde a una solicitud y no a un reclamo propiamente dicho. En ella, el Usuario solicita la copia del comprobante de pago del peaje realizado el día 17 de abril de 2019 al transitar por la unidad de peaje Km. 402+760.

Por ende, sin perjuicio de la inadmisibilidad del Reclamo, procedemos a informarle al Usuario que con los datos indicados en su solicitud, hemos logrado identificar el comprobante de pago correspondiente a su tránsito, el cual se encuentra a su disposición en la página de Facturación Electrónica, https://facturacionelectronica.aunor.pe/. Dicho comprobante de pago es el N°

F068-00012932, cuya copia simple le facilitamos como adjunto a la presente resolución.

Adicionalmente, 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 INADMISIBLE** 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 C.
Gerente General

vts
Adjunto lo indicado.

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Autopista del Norte

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 F068-00012932

CLIENTE :	MOVIL BUS S A C.		
RUC :	20555901179		
FECHA EMISIÓN :	17 04 2019	**HORA :**	02:52:51 PM
PLACA :	D0495C	**VÍA :**	7668
SENTIDO :	NORTE - SUR	**COBRADOR :**	202
TIPO DE MONEDA :	SOLES	**MEDIO DE PAGO :**	EFECTIVO

CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
P3	1	UNI	Paso de peaje	S/ 24.70

TOTAL GRAVADO :	S/ 20.93
TOTAL NO GRAVADO :	S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :	S/ 0.00
DSCTO TOTAL :	S/ 0.00
TOTAL IGV :	S/ 3.77
IMPORTE TOTAL :	S/ 24.70

DETRACCIÓN POR PAGAR : S/ 0.00
DETRACCIÓN PAGADA : S/ 0.00
A4VT8P3EF002170

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.aunor.pe, en la sección Facturación Electrónica

Red Vial N° 4 Pativilca-Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Cesar Larico	Ficha Número: WOTR201904180008
Razón Social:	Mobil buss S. A. C	
Doc. Identidad:	20555901179	Fecha: 18/04/2019 - 07:37
Dirección:	Av materiales s/n Lima	
Correo Electrónico:	tabito1unico08@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia: Buenos días se me perdió mi boucher de peaje Unidad de peaje Km 102+760-Ancash Placa COA-956 ayer 17 de abril del 2019 4 de la tarde aproximadamente una copia si me podrían facilitar gracias		