



**Autopista  
del Norte**

Miraflores, 28 de setiembre de 2020  
Resol.Ger.Gen.2020-050

Señor (a):

**Leyla Lucumi Rengifo**

Jr. Los Brillantes N° 741 Urb. Santa Inés (Frente al Local de Gobierno Regional)  
La Libertad, Trujillo  
(044) 23370

[auxi2.conta@trcexpress.com](mailto:auxi2.conta@trcexpress.com)

Presente.-

Asunto : Reclamo N° WOTR202002290015 de fecha 29.02.2020

Referencia : Resol.Ger.Gen.2020-15 de fecha 27.02.2020  
WOTR202001210005 de fecha 21.01.2020  
WOTR202001210006 de fecha 21.01.2020

## **I. VISTOS**

Con fecha 29 de febrero de 2020, la señora Leyla Lucumi Rengifo, actuando en representación de la empresa TCR Express S.A.C., con RUC N° 20481960127 (en adelante la "Usuaria"), 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° WOTR202002290015 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

***"Buenas Tardes, de acuerdo a la Resol. Ger. Gen-2020-015, reclamo N° WOTR202001210005 de fecha 21.01.2020 y Reclamo N° WOTR202001290006 de fecha de 29.02.2020, solicitamos los CDR de la lista de peajes no validos antes sunat y la constancia de depósito de detracciones de la lista, adjunto Word con Facturas."***

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 Usuaria.

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

**auror.pe**



## 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”).

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. Según lo establece el numeral 4 del artículo 12 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 17 del Reglamento Interno, AUNOR podrá extender su plazo de respuesta de reclamos a treinta (30) días hábiles, en casos particularmente complejos; siendo aplicable dicho plazo de respuesta a al Reclamo, puesto que para la emisión de esta resolución se ha requerido realizar coordinaciones previas entre las áreas internas de AUNOR (legal, contable y de tecnologías de la información), además de la elaboración de un informe redactado por nuestra área de recaudación.

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. Según el Decreto de Urgencia N° 029-2020/PCM, se establece la suspensión del cómputo de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos a fin de aplicar medidas que coadyuven a evitar la propagación del virus



## Autopista del Norte

COVID-19. 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 a fin de realizar dicha diligencia con nulo contacto físico con el Usuario.

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 corresponden 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 TCR Express 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 jurídicas<sup>1</sup>. Pese a lo anterior, de manera excepcional y a fin de dar certidumbre y un servicio de calidad a la Usuaría, procederemos a pronunciarnos sobre los hechos que dieron origen al Reclamo.

En cuanto al tema de fondo, la Usuaría hace referencia a la Resol.Ger.Gen.2020-15 de fecha 27 de febrero de 2020, la cual dio respuesta a los reclamos N° WOTR202001210005 y N° WOTR202001210006, ambos de fecha 21 de enero de 2020, referidos a la validez de facturas emitidas por AUNOR. En el Reclamo la Usuaría solicita las Constancias de Recepción (CDR) y los comprobantes de depósito de las detracciones de las facturas en mención. Al respecto, con los datos de los comprobantes de pago proporcionados en el documento Word adjunto al Reclamo, se procedió a verificar en la página web de validación de comprobantes de pago de nuestra OSE<sup>2</sup>, la empresa Efact, la validez de los documentos listados. Efectivamente, se corroboró que dichos documentos se hallaban validados y con sus respectivas CDR, las cuales fueron descargadas y se adjuntan a la presente resolución para los fines que la Usuaría considere pertinentes (ANEXO 1). Asimismo, remitimos la recopilación de los datos de los depósitos de las detracciones del listado de facturas (ANEXO 2).

Cabe señalar que nuestro Contrato de Concesión, el cual se encuentra a disposición del público en el portal web del OSITRAN<sup>3</sup>, no contempla dentro de su alcance la obligación por parte de AUNOR de brindar los servicios solicitados por la Usuaría en su Reclamo; sin embargo, como muestra de

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

<sup>2</sup> <https://ose.efact.pe/busca-tu-comprobante/consult.html>

<sup>3</sup> <https://www.ositran.gob.pe/carreteras/red-vial-n-4-tramo-vial-pativilca-santa-trujillo-y-puerto-salaverry/>



# Autopista del Norte

cordialidad y con el afán de colaborar con la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios, nuestra área de facturación accedió al requerimiento de la Usuaría y brindó la información requerida de manera excepcional.

Finalmente, manifestamos 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

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Leyla Lucumi Rengifo	Ficha Número:
Razón Social:	TRC EXPRESS S.A.C.	WOTR202002290015
Doc. Identidad:	20481960127	Fecha:
Dirección:	JR. LOS BRILLANTES NRO. 741 URB. SANTA INES (FRENTE A LOCAL DE GOBIERNO REGIONAL) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO	29/02/2020 - 12:10
Correo Electrónico:	auxi2.conta@trcexpress.co m	
Reclamo o Sugerencia:		
Buenas tardes:		
De acuerdo a las Resol.Ger.Gen-2020-015, reclamo N° WOTR202001210005 de fecha 21.01.2020 y Reclamo N° WOTR202001290006 de fecha 29.01.2020, solicitamos los CDR de la lista de peajes no validos antes SUNAT y la constancia de depósito de detracciones de la lista.		
Adjun word con fact.		