

Miraflores, 31 de agosto de 2020
Resol.Ger.Gen.2020-023

Señor:

John Yaguil Santos Soncco

Calle Amador Merino Reyna N° 340, San Isidro

Celular: 998132652

santosj_pluton@agsanremo.com

Presente.-

Referencia : Reclamo N° WOTR202003260019 de fecha 26.03.2020
Reclamo N° WOTR202003260020 de fecha 26.03.2020

I. VISTOS

Con fecha 26 de marzo de 2020, el señor John Yaguil Santos Soncco, actuando en representación de la empresa Plutón Transportes S.A.C., con RUC N° 20384259350 (en adelante, el "Usuario") interpuso dos reclamos frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario") a través de la página web, los cuales quedaron asentados bajo las fichas N° WOTR202003260019 y N° WOTR202003260020 (en adelante, los "Reclamos").

Los Reclamos del Usuario contienen el mismo tenor, el cual detalla a la letra lo siguiente:

***"EN LA ACTUALIDAD CONTAMOS CON MUCHO TICKETS FACTURAS QUE NO PUEDEN SER DESCARGADAS, YA QUE NO FIGURAN EN VUESTRO PAGINA WEB.
LES AGRADECERÉ PUEDAN REVISARLO Y REGULARIZARLO."***

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 los Reclamos del Usuario.

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 al Reclamo, dado que para la emisión de la presente resolución se ha requerido la coordinación entre las áreas internas de AUNOR (legal, tecnologías de la información y facturación), a fin de poder constatar los hechos relatados por el Usuario.

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° N° 027-2020-SA, hasta el día 07 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 y N° 146-2020-PCM hasta el 30 de setiembre 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



Autopista del Norte

medidas que coadyuven a evitar la propagación del virus 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 -es decir, mediante el correo electrónico consignado en la hoja de reclamación- 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 los Reclamos presentados por el Usuario cumplen 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 los Reclamos en representación de la empresa Plutón Transportes S.A.C. (persona jurídica); no obstante, no se adjunta los Reclamos 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 su admisibilidad conforme lo estipula el literal i) del artículo 9 del Reglamento Interno, así como en el literal i) del artículo 37.2 del Reglamento de OSITRAN. Pese a ello, y en aras de continuar brindando un servicio de excelencia aun en la coyuntura sanitaria crítica por la que atraviesa el país, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario.

Al respecto, el Usuario señala que presenta problemas con la visualización de comprobantes de pago (facturas) en la página web de facturación electrónica de AUNOR¹; sin embargo, en los Reclamos no se precisa la información necesaria para la plena identificación de los comprobantes de pago con los cuales presenta dichos inconvenientes, como resulta ser: los números de comprobantes de pago, las fechas de emisión y los montos pagados. Hecho que nos imposibilita realizar una adecuada corroboración de los hechos descritos por el Usuario.

Por otro lado, cabe indicar que el día 26 de marzo de 2020 se reinstaló el certificado digital que permite la tramitación digital de comprobantes electrónicos, gestión que se realizó dentro del proceso de mantenimiento y optimización de nuestros servicios, por lo que la página web podría haberse encontrado temporalmente suspendida, hecho por el cual extendemos las disculpas correspondientes por las molestias ocasionadas al Usuario.

¹ <https://facturacionelectronica.aunor.pe/>



Autopista del Norte

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** los Reclamos, **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:	JOHN YAGUIL SANTOS SONCCO	Ficha Número: WOTR202003260019
Razón Social:	PLUTON TRANSPORTES S.A.C.	
Doc. Identidad:	20384259350	Fecha: 26/03/2020 - 11:55
Dirección:	CALLE AMADOR MERINO REYNA N° 340 SAN ISIDRO	
Correo Electrónico:	santosj_pluton@agsanremo .com	
Reclamo o Sugerencia: EN LA ACTUALIDAD CONTAMOS CON MUCHO TICKETS FACTURAS QUE NO PUEDEN SER DESCARGADAS, YA QUE NO FIGURAN EN VUESTRO PAGINA WEB. LES AGRADECERÉ PUE DAN REVISARLO Y REGULARIZARLO.		

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	JOHN YAGUIL SANTOS SONCCO	Ficha Número: WOTR202003260020
Razón Social:	PLUTON TRANSPORTES S.A.C.	
Doc. Identidad:	20384259350	Fecha: 26/03/2020 - 11:55
Dirección:	CALLE AMADOR MERINO REYNA N° 340 SAN ISIDRO	
Correo Electrónico:	santosj_pluton@agsanremo .com	
Reclamo o Sugerencia: EN LA ACTUALIDAD CONTAMOS CON MUCHO TICKETS FACTURAS QUE NO PUEDEN SER DESCARGADAS, YA QUE NO FIGURAN EN VUESTRO PAGINA WEB. LES AGRADECERÉ PUE DAN REVISARLO Y REGULARIZARLO.		