



Miraflores, 03 de diciembre de 2020  
Resol.Ger.Gen.2020-066

Señor:

**Luis Roberto Martínez Huaman**

Av. Los Conquistadores N° 638, interno 201, San Isidro

[luis.martinez@migiva.com](mailto:luis.martinez@migiva.com)

Presente.-

Asunto : Reclamo N° WOTR202010260046 de fecha 15.10.2020

## I. VISTOS

Con fecha 26 de octubre de 2020, el señor Luis Roberto Martínez Huaman, actuando en representación de la empresa Compañía Naviera Natalia S.A.C., con RUC N° 20537243709 (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° WOTR202010260046 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

***"f/e que salió incompleto esta f/e para poder recuperar el gasto en el dpto. de contabilidad, nuestro camión paso el peaje anterior f/ f062-00693120 hrs. 6:18:51 y está registrado a las 10:47:31 falta la información del número..***

***slds"***

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

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

[aunor.pe](http://aunor.pe)



# Autopista del Norte

Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre el Reclamo 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.

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 un informe detallado elaborado por el área de recaudación, a fin de poder constatar los datos brindados 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, N° N° 027-2020-SA y N° 031-2020-SA hasta el día 06 de marzo de 2021.

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° 184-2020-PCM hasta el 31 de diciembre de 2020. Por ello, y en pos de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR



## Autopista del Norte

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.

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 Compañía Naviera Natalia S.A.C. (persona jurídica), sin adjuntar 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<sup>1</sup>. Pese a ello, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos en el Reclamo a fin de dar certidumbre y un servicio de excelencia al Usuario.

Al respecto, el Usuario solicita la copia de la factura N° F062-00693120, emitida por AUNOR por el concepto del pago de peaje. Ante ello, con los datos consignados en el Reclamo, se procedió a la búsqueda e identificación del comprobante de pago materia de consulta. Luego de una búsqueda exitosa, se logró identificar el documento requerido por el Usuario, el cual se remite adjunto a la presente resolución para los fines que se consideren pertinentes (ANEXO ÚNICO).

Finalmente, debemos señalar que los esfuerzos de esta Gerencia se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a

---

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



**Autopista  
del Norte**

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

**ANEXO ÚNICO**



**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		F068-00566756		
CLIENTE :	COMPAÑIA NAVIERA NATALIA SAC			
RUC :	20537243709			
FECHA EMISIÓN :	22/10/2020	HORA :	10:47:31 AM	
PLACA :	D7P837	VÍA :	V608	
SENTIDO :	NORTE - SUR	COBRADOR :	288	
TIPO DE MONEDA :	SOLES	MEDIO DE PAGO :	EFECTIVO	
CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
P2	1	UNI	Paso de peaje	S/ 18.90
TOTAL GRAVADO :				S/ 14.32
TOTAL NO GRAVADO :				S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :				S/ 0.00
DSCTO TOTAL :				S/ 0.00
TOTAL IGV :				S/ 2.58
IMPORTE TOTAL :				S/ 16.90
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 transferidos en dominio fiduciario a un patrimonio fideicometido administrado por 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

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	LUIS ROBERTO MARTINEZ HUAMAN	Ficha Número:  WOTR202010260046
Razón Social:	COMPAÑIA NAVIERA NATALIA SAC	
Doc. Identidad:	20537243709	Fecha:  26/10/2020 - 17:01
Dirección:	AV. LOS CONQUISTADORES 638-INT 201 SAN ISIDRO LIMA	
Correo Electrónico:	luis.martinez@migiva.com	
<b>Reclamo o Sugerencia:</b>  f/e que salio incompleto esta f/e para poder recuperar el gasto en el dpto. de contabilidad,nuestro camion paso el peaje anterior f/ f062-00693120 hrs. 6:18:51 y esta esta registrado a las 10:47:31 falta la informacion del numero..  slds		