



Miraflores, 12 de enero de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-001

Señor (a):

AGROSERVICIOS RIO BIAVO S.A

Calle Málaga 320 – Ate

dgranados@riobiavo.com.pe

Presente.-

Referencia : Reclamo N° WOTR202012300056 y WOTR202012300057
de fecha 30.12.2020

I. VISTOS

Con fecha 30 de diciembre de 2020, la señora Deyci Granados, actuando en representación de la empresa Agroservicios Rio Biavo S.A., con RUC N° 20531513534 (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°s WFOR202011300056 y WFOR202011300057 (en adelante, los "Reclamos").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Somos transportistas de carga pesada y clientes de ustedes, solicito me proporcionen apoyo para centralizar todos los peajes de un mes en una factura o dos al mes"

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. 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,

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

aunor.pe



Autopista del Norte

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.

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 y N° 201-2020-PCM hasta el 31 de enero de 2021. Por ello, y en aras 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.

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 con lo anterior, se puede observar que la señora Deyci Granados (persona natural) formula ambos Reclamos en representación de la empresa Agroservicios Rio Biavo S.A. (persona jurídica), sin adjuntar a 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 la admisibilidad de reclamos interpuestos por personas jurídicas¹. Sin embargo, y pese a ello, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

El Usuario solicita el apoyo para centralizar todos los pagos de los peajes en una sola factura o dos al mes; al respecto debemos indicar que el proceso de facturación se realiza de manera individual e inmediata, cuando el vehículo hace uso de los tramos que comprenden la Concesión, realiza su pase por el peaje y efectúa el pago, de acuerdo al importe establecido para su categoría vehicular, según lo establecido en la Cláusula 9.6 y 9.8 del Contrato de Concesión; en tal sentido, no es posible realizar una sola factura por todos los trayectos o pases realizados por vuestro vehículo durante un periodo de tiempo determinado (semanas o meses).

No obstante a lo antes indicado, es importante mencionar que la Concesionaria tiene implementado el mecanismo de descarga de comprobantes electrónicos, mediante el cual el Usuario puede obtener todas las facturas electrónicas que requiera, para ello deberá de la página web www.aunor.pe, en la cual deberá ingresar a <https://facturacionelectronica.aunor.pe/>, luego del llenado de los datos correspondientes debe acceder al ícono de "buscar" y automáticamente tendrá acceso a la descarga de los archivos XML y PDF de sus comprobantes de pago. A fin de facilitar la comprensión del usuario en el ANEXO UNICO consignamos las imágenes y los datos que se deben seguir para la obtención de lo solicitado.

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 INFUNDADOS** 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

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



Autopista del Norte

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,

Rafael Moya Reina
Gerente General

gzn



Autopista del Norte

ANEXO ÚNICO

Inicio | Imprimir | Mapa Web | Contacto

¡Va por buen camino!

Sitio Web ALEATICA

- > INICIO
- > QUIÉNES SOMOS
- > ENLACES A OSITRAN
- > **FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**
- > AUTOPISTA PATIVILCA TRUJILLO
- > SERVICIO AL CONDUCTOR
- > INFORMACIÓN DE LA RUTA
- > RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
- > ATENCIÓN DE RECLAMOS

VIDEO

BIENVENIDOS



COMUNICADO

Estimados Usuarios:

Por motivo de paro de trabajadores del sector agropecuario, informamos que se encuentra interrumpido el tránsito entre los Km. 513 al Km. 517(San José, Viru).



Autopista del Norte

 Inicio  Imprimir

¡Va por buen camino!

BIENVENIDOS



CLIENTE ANÓNIMO

Tipo de documento: Factura ▼

RUC:

Nº Factura/Boleta: Ej: F021-00958936

Fecha de emisión:

Importe total:

INGRESAR RUC DE SU PROPIA EMPRESA

INGRESAR F071 – 00123456
Solo 8 dígitos después de la serie

INGRESAR FECHA CORRECTA

INGRESAR EL IMPORTE TOTAL DE LA FACTURA

Para Consultas llamar al: (51-1) 043-604013
Lunes a Viernes: 9:00 am a 1:00 pm y 3:00 pm a 6:00 pm

O contactar por e-mail:
consultafacturaelectronica@anor.pe

© Copyright. 2014. Autopista Del Norte S.A.C. | Conforme W3C HTML5 |

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	DEYCI GRANADOS	Ficha Número:
Razón Social:	AGROSERVICIOS RIO BIAVO SA	WOTR202012300056
Doc. Identidad:	20531513534	Fecha:
Dirección:	CALLE MALAGA 320 URB. MAYORAZGO ATE	30/12/2020 - 16:55
Correo Electrónico:	dgranados@riobiavo.com.p e	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>somos transportistas de carga pesada, y clientes de ustedes, solicito me proporcionen apoyo para centralizar todos los peajes de un mes en una factura o dos al mes, esto es debido que queremos bajar el volumen o cantidad de facturas. a la espera de su pronta respuesta</p>		

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	DEYCI GRANADOS	Ficha Número: WOTR202012300057
Razón Social:	AGROSERVICIOS RIO BIAVO SA	
Doc. Identidad:	20531513534	Fecha: 30/12/2020 - 16:55
Dirección:	CALLE MALAGA 320 URB. MAYORAZGO ATE	
Correo Electrónico:	dgranados@riobiavo.com.p e	
Reclamo o Sugerencia: somos transportistas de carga pesada, y clientes de ustedes, solicito me proporcionen apoyo para centralizar todos los peajes de un mes en una factura o dos al mes, esto es debido que queremos bajar el volumen o cantidad de facturas. a la espera de su pronta respuesta		