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

Miraflores, 17 de mayo de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-019

Señores:
FAGA MOTORS S.A.
Jr. Lampa 998, Lima.
lizet@fagamotors.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WOTR202104260020 de fecha 26.04.2021

I. VISTOS

Con fecha 26 de abril de 2021, la señora Lizet Socualaya, actuando en representación de la empresa Faga Motors S.A. con RUC N° 20519093724 (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° WOTR202104260020 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaria detalla lo siguiente:

"Buenas tardes Srs. de AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C. Solicito el pronto cambio y/o actualización de correo de recepción de facturaciones (archivo PDF y XML) Enviar a: facturaselectronicas@fagamotors.com. Quedamos a su pronta confirmación. Saludos, Lizet Socualaya"

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.

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

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

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.

A través del Decreto Supremo Nº 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 Nº 020-2020-SA, Nº 027-2020-SA, N° 031-2020-SA y N° 009-2021-SA hasta el día 06 de setiembre 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 Nº 184-2020-PCM, N° 201-2020-PCM, N° 036-2021-PCM y N° 076-2021-PCM hasta el 31 de mayo de 2021. Por ello, y en aras de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR cumple con emitir la presente resolución y notificarla a la Usuaria 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 la Usuaria.

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 la Usuaria cumple con los requisitos estipulados para su admisibilidad y, luego, si

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

corresponde a una de las materias de reclamo establecidas en los reglamentos indicados en este párrafo.

De acuerdo con la normativa antes citada, podemos apreciar que lo requerido por la Usuaria corresponde a una solicitud y no a un Reclamo propiamente dicho, pues su petición es el cambio o actualización del correo electrónico de recepción de facturas de su empresa. En virtud de lo indicado, el reclamo devendría en improcedente.

Sin perjuicio de lo antes señalado, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo del asunto a fin de brindar el soporte y trasladar información de utilidad a la Usuaria. Al respecto, debemos señalar que el Concesionario no envía mediante correos electrónicos los archivos PDF o XML de los comprobantes emitidos; no obstante, dichos documentos pueden ser descargados directamente por los usuarios a través del mecanismo implementado en el portal web: www.aunor.pe. Para ello, deberán acceder a la sección de "Facturación Electrónica" https://facturacionelectronica.aunor.pe ingresar los datos correspondientes del comprobante, tal y como se detallan en el Anexo I, para facilitar la comprensión de la Usuaria.

En caso los usuarios no cuenten con los datos suficientes o desean realizar cualquier otro tipo de consulta relacionada a la facturación por pago de peajes de la Red Vial N° 4, pueden realizar sus consultas directamente al correo de Facturación Electrónica: consultasfacturaelectronica@aunor.pe y mediante comunicación telefónica al número (51-1) 043-604013.

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 a la Concesionaria por ley y por el Contrato de Concesión.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** 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,

Rafael Moya Reina
Gerente General

Inscrita en la Partida Nº 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

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

aunor.pe

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

Anexo I: Búsqueda de comprobantes electrónicos

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

aunor.pe

Red Vial N° 4 Pativilca-Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Lizet Socualaya	Ficha Número: WOTR202104260020
Razón Social:	FAGA MOTORS S.A.	
Doc. Identidad:	20519093724	Fecha: 26/04/2021 - 13:20
Dirección:	JR. LAMPA 998 LIMA LIMA LIMA	
Correo Electrónico:	lizet@fagamotors.com	

Reclamo o Sugerencia:

Buenas tardes Srs. de AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C.
Solicito el pronto cambio y/o actualización de correo de recepción de facturaciones (archivo PDF y XML)

Enviar a: facturaselectronicas@fagamotors.com

Quedamos a su pronta confirmación.
Saludos
Lizet Socualaya

Resolución