

Miraflores, 22 de junio de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-024

Señores

CUBICACIONES INDUSTRIALES DEL NORTE S.A.C.

Calle Las Magnolias Mz. W Lt. 16 A.A.H.H. Villa Judicial La Esperanza

ahuamanquispe@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WOTR202106090026- de fecha 09.06.2021

I. VISTOS

Con fecha 09 de junio de 2021, el señor Alberto Huamanquispe Arteaga, actuando en representación de la empresa Cubicaciones Industriales del Norte S.A.C. con RUC N° 2053970049 (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° WOTR202106090026 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Corrección de factura F067-00525575, fecha 08/06/2021, monto S/ 17.80, en la razón social dice, Distribución de combustibles del Perú SAC, debe decir CUBICACIONES INDUSTRIALES DEL NORTE SAC con placa TAF-917."

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

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

aunor.pe

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 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° 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 N° 184-2020-PCM, N° 201-2020-PCM y N° 036-2021-PCM, N° 076-2021-PCM y N° 105-2021-PCM hasta el 30 de junio 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 el señor Alberto Huamanquispe Arteaga (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Cubicaciones Industriales del Norte 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 jurídicas¹. Sin embargo, 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 indica que hubo un error respecto a la impresión de la factura F067-00525575, emitida el 08 de junio de 2021 en la Unidad de Peaje Km 402+760; específicamente, señala que la razón social es incorrecta; por lo cual, solicita la corrección.

Al respecto, debemos indicar que se cotejó la factura en referencia, confirmando que la razón social consignada correspondía a otra empresa. Por tanto, se procedió a ingresar los datos correctos del RUC (2053970049) y razón social (CUBICACIONES INDUSTRIALES DEL NORTE SAC), asociados a la placa del vehículo TAF-917, en el registro de la base de datos conforme se verifica a continuación:

RUC	TUC	Código corto	Razón social	Placa	Categoría	Diferenciado	Debitador	Activo
2053970049			CUBICACIONES INDUSTRIALES DEL NORTE S.A.C. - CUEN	TAF917	VI			
Total								

Sin perjuicio de lo antes indicado, es importante mencionar que la Concesionaria tiene implementado el mecanismo de consulta y descarga de comprobantes electrónicos, mediante el cual el Usuario puede obtener todas las facturas electrónicas que requiera. Para ello, deberá ingresar a la página web de Autopista del Norte www.aunor.pe y, seguidamente, ingresar a la sección de "Facturación Electrónica" <https://facturacionelectronica.aunor.pe/>. Asimismo, de presentar problemas de enmendadura, impresión o no contar con todos los datos del comprobante señalamos que estamos prestos de brindar soporte mediante el correo de consultasfacturaelectronica@ aunor.pe.

Finalmente, extendemos las disculpas correspondientes por las molestias ocasionadas al Usuario. Asimismo, debemos señalar que los esfuerzos de esta Gerencia se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo

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

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 FUNDADO** El Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Atentamente,



Rafael Moya Reina
Gerente General

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	ALBERTO HUAMANQUISPE ARTEAGA	Ficha Número: WOTR202106090026
Razón Social:	CUBICACIONES INDUSTRIALES DEL NORTE SAC	
Doc. Identidad:	2053970049	Fecha: 09/06/2021 - 16:35
Dirección:	CAL.LAS MAGNOLIAS MZ.W LT16 AA.HH. VILLA JUDICIAL LA ESPERANZA	
Correo Electrónico:	ahuamanquispe@hotmail.c om	
Reclamo o Sugerencia: Corrección de factura F067-00525575, fecha 08/06/2021, monto 17.80, en la Razón Social dice, Distribucion de combustibles del Perú SAC, debe decir CUBICACIONES INDUSTRIALES DEL NORTE SAC con placa TAF-917		
Resolución		