



Miraflores, 18 de abril de 2017  
Resol. Ger. Gen-2017-018

Señor:

**EMPRESA QUMIR S.A.C.**

Calle Luis Ganoza Ríos Mz. A Lt. 11 Urb. San José de California – Trujillo

[administracion1@qumir.pe](mailto:administracion1@qumir.pe)

Presente

Atención: Sra. Elizabeth Jhuly Saenz del Pino  
[administracion1@qumir.pe](mailto:administracion1@qumir.pe)

Asunto: Su Reclamo Código WVIR201703290012; WVIR201703290011;  
WVIR201703290010

  
Yeny Arroyo Reyna  
GERENTE COMERCIAL  
QUMIR SAC.  
22/4/17

## I. VISTOS

Que con fecha 29 de marzo de 2017, se formuló una solicitud a través del Libro de Reclamaciones de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el “Concesionario”), con el Código N° WVIR201703290012; WVIR201703290011; WVIR201703290010. Así, la Sra. Elizabeth Jhuly Saenz del Pino; como representante de la Empresa QUMIR S.A.C. (En adelante, el “Usuario”), indica:

**“Buenas tardes me dirijo mediante la presente para hacerles una solicitud, que habiendo extraviado una factura del servicio de peaje de su empresa en peaje Virú el día 09 de marzo del presente año por un monto de 46.60 nuevos soles, necesito una copia de la factura emitida.”**

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 (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 No. 019-2011-CD/OSITRAN y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la “LPAG”), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre la sugerencia de la referencia.

## II. CONSIDERANDO

Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión 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 (en adelante, el “Contrato de Concesión”), representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC (en adelante, el “Concedente”), de fecha 18 de febrero de 2009.



De lo expuesto por el Reclamante, se puede advertir que éste ha interpuesto una solicitud, el cual se encontraría relacionado con las obligaciones asumidas por el Concesionario de acuerdo con los términos y condiciones del Contrato de Concesión. En ese sentido Indicamos que 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 (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 No. 019-2011-CD/OSITRAN (en adelante, el “Reglamento de OSITRAN”) y 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 referencia

Por lo expuesto líneas arriba, solicitamos al reclamante con Carta AN-GG-C-17-368 nos haga llegar dentro de las 48 horas de recibido el documento, copia simple del documento que lo acredite como representante legal o acredite la representatividad de la **Empresa QUMIR S.A.C.**

Ahora bien es preciso indicar que el documento con Carta AN-GG-C-17-368, fue recibido por el Sr. Cruzado Vásquez Harol Manuel, identificada con DNI N° 73617715, el día 08 de Abril del 2017.

En ese sentido, el artículo 9° del referido Reglamento Interno indica los requisitos para interponer reclamos, señalando expresamente para el caso de personas jurídicas o entidades, que debía precisarse los datos del representante legal o apoderado, situación que es subsanable por el plazo de dos días.

Se ha podido verificar que a pesar del plazo otorgado el reclamante no ha subsanado el extremo observado, por lo que no se ha podido acreditar la existencia de interés legítimo regulada por el artículo 16 del Reglamento Interno, por lo que esta gerencia deberá pronunciarse sobre la falta de una de las condiciones para el ejercicio del derecho de acción que devenga en un procedimiento de dicha naturaleza.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, esta Gerencia General desea resaltar que sus esfuerzos se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los Usuarios de la vía, sino que adicionalmente a brindar 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 por ley y Contrato de Concesión al Concesionario.

Por lo que adjuntamos las facturas que corresponden al 09/03/2017, a la vez indicamos por este mismo medio el número telefónico de Facturación Electrónica y el horario de atención para que pueda realizar las consultas necesarias:

Facturación Electrónica: 043- 604013

Horario de Atención: lunes a viernes de 09:00 a 13:00 y 15:00 a 18:00 hrs.

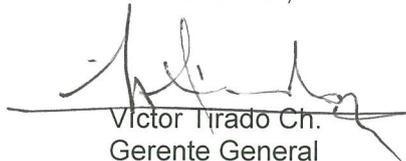
### III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR IMPROCEDENTE** el Reclamo del Usuario, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

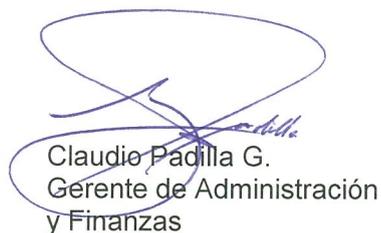
Contra la presente Resolución, procede recurso de reconsideración dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (sustentado en nueva prueba), dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución.

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,



Víctor Tirado Ch.  
Gerente General



Claudio Padilla G.  
Gerente de Administración  
y Finanzas

cgv  
Adjunto facturas del 09/03/17



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

**CARGO**

Miraflores, 05 de abril de 2017  
AN-GG-C-17-368

Señores:

**Empresa QUMIR S.A.C.**

Calle Luis Ganoza Ríos Mz. A Lt.11 Urb. San José de California – Trujillo

[administracion1@qumir.pe](mailto:administracion1@qumir.pe)

Presente.-

Atención : Sra. Elizabeth Jhuly Saenz del Pino  
[administracion1@qumir.pe](mailto:administracion1@qumir.pe)

Asunto : Solicitud de facturas electrónicas.

Referencia : N° WVIR201703290012; WVIR201703290011; WVIR201703290010.

De mi mayor consideración:

Para comunicarle que con fecha 29 de marzo de 2017, se formuló un reclamo en la Página Web de la empresa de Autopista del Norte S.A.C (Concesionario), asignado con los Códigos N° WVIR201703290012; WVIR201703290011; WVIR201703290010. El motivo de dicho reclamo indica el usuario es:

**“Buenas tardes me dirijo mediante la presente para hacerles una solicitud, que habiendo extraviado una factura del servicio de peaje de su empresa en peaje Virú el día 09 de marzo del presente año por un monto de 46.60 nuevos soles, necesito una copia de la factura emitida.”**

Indicamos que 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 (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 No. 019-2011-CD/OSITRAN (en adelante, el “Reglamento de OSITRAN”) y 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 referencia.

Por lo expuesto líneas arriba, solicitamos a usted haga llegar a la brevedad los requisitos necesarios para poder darle respuesta a su reclamo:

- a) Copia simple del documento que lo acredite como representante legal o acredite la representatividad de la **Empresa QUMIR S.A.C.**

*Carayda del*  
*Harel Cruzado Vasquez*  
73617715.  
08/04/17 11:20 AM



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

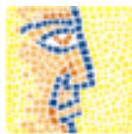
Dicha información la deberá presentar dentro de las **48 horas** de haber recibido esta carta.  
En nuestras oficinas ubicadas en Av. 28 de Julio N°150, Piso 4 – Miraflores – Lima.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Claudio Padilla G.  
Gerente de Administración  
y Finanzas.

rpc



# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Virú

|   |  |                                       |
|---|--|---------------------------------------|
| Nombre y Apellido:  | ELIZABETH JHULY SAENZ<br>DEL PINO                                      | Ficha Número:<br><br>WVIR201703290010 |
| Razón Social:   | QUMIR S.A.C  |                                       |
| Doc. Identidad:   | 20559625966  | Fecha:<br><br>29/03/2017 - 13:13      |
| Dirección:  | CALLE:LUIS GANOZA<br>RIOS MZ.A LT.11 URB.<br>SAN JOSE DE<br>CALIFORNIA |                                       |
| Correo Electrónico:   | administracion1@qumir.pe   |                                       |
| Reclamo o Sugerencia:<br><br>buenas tardes me dirijo mediante la presente para hacerles una solicitud ,que habiendo extraviado una factura del servicio de peaje de su empresa en peaje viru el día 09 de marzo del presente año por un monto de 46.60 nuevos soles ,necesito una copia de la factura emitida |  |                                       |
|   |  |                                       |