

Miraflores, 13 de mayo de 2019  
Resol. Ger. Gen-2019-025

Nombre: *Lesoth Villacsal Obando*  
DNI: *76443002*  
FIRMA: *[Signature]*  
Fecha: *14-05-2019*

Señor

**John Yaguil Santos Soncco**

Calle Amador Merino Reyna N° 340, San Isidro, Lima

[santosj\\_pluton@agsanremo.com](mailto:santosj_pluton@agsanremo.com)

Asunto: Reclamo N° WVIR201905090009 - Peaje Virú de fecha 09.05.19.

## I. VISTOS

Con fecha 09 de mayo del 2019, el señor John Yaguil Santos Soncco, en representación de la empresa Plutón Transportes S.A.C., con RUC N° 20384259350 (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° WOTR201904180008 (en adelante, el "Reclamo"), el cual quedó asentado bajo la ficha N° WVIR201905090009 (en adelante, el "Reclamo").

En el Reclamo usted detalla lo siguiente:

**"El peaje con fecha 07/05 n° 071-00678248, figura una placa incorrecta (awp-782).  
Cuando debería decir awp-832."**

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, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC (en adelante, el "Concedente").

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

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



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.

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.

Como primer paso, el Concesionario debe verificar que el Reclamo presentado por el Usuario reúna todos los requisitos de admisibilidad establecidos en el artículo 9 del Reglamento Interno y el artículo 37 del Reglamento de OSITRAN.

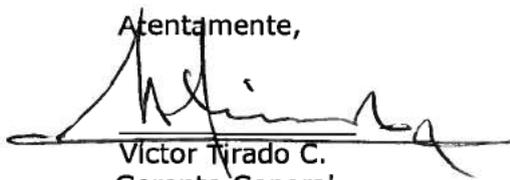
De la revisión realizada, se advierte que su Reclamo adolece de un defecto subsanable puesto que no se ha cumplido con adjuntar al mismo el documento que acredita la representación del Usuario por parte del señor John Yaguil Santos Soncco. Dicha representación puede ser acreditada, conforme lo establece el artículo 2 y el literal i) del artículo 9 del Reglamento Interno, así como el artículo 5 y el literal i) del artículo 37.2 del Reglamento de OSITRAN, a través de un poder general que conste en una carta poder simple suscrita por el representante legal del Usuario.

El citado poder general deberá ser presentado al Concesionario en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de haber recibido la presente resolución, con carta dirigida al Gerente General de AUNOR, y a la siguiente dirección: Av. 28 de Julio N° 150, piso 4, Miraflores – Lima. La falta de subsanación de la omisión antes mencionada conllevará a que el Reclamo se tenga como no presentado.

### **III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO**

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INADMISIBLE** el Reclamo; debiendo el Usuario subsanar el defecto advertido por el Concesionario en el plazo de dos (2) días hábiles de notificada esta Resolución de Gerencia; bajo apercibimiento de dar por no presentado el Reclamo, conforme a lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento Interno y el artículo 38 del Reglamento de OSITRAN.

Atentamente,



Víctor Tirado C.  
Gerente General

vts

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Virú

Nombre y Apellido:	JOHN YAGUIL SANTOS SONCCO	Ficha Número:  WVIR201905090009
Razón Social:	PLUTON TRANSPORTES S.A.C.	
Doc. Identidad:	20384259350	Fecha:  09/05/2019 - 17:15
Dirección:	CALLE AMADOR MERINO REYNA N° 340 SAN ISIDRO	
Correo Electrónico:	santosj_pluton@agsanremo .com	
Reclamo o Sugerencia:  EL PEAJE CON FECHA 07/05 N° 071-00678248, FIGURA UNA PLACA INCORRECTA (AWP-782). CUANDO DEBERIA DECIR AWP-832.		