

28 NOV 2019

SECRETARIA

Miraflores, 26 de noviembre de 2019
Resol.Ger.Gen-2019-071

Señores:

José Luis Huamanchumo López

Av. Trujillo S/N Zona Industrial Laredo, Trujillo, La Libertad

operador.gps@agroindustriallaredo.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WVIR201911070070 – Peaje Virú de fecha 07.11.19

I. VISTOS

Con fecha 07 de noviembre del 2019, el señor José Luis Huamanchumo López, actuando en representación de la empresa Agroindustrial Laredo S.A.A., con RUC N° 21202377783 (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° WVIR201911070070 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

"Favor enviar una copia de los tickets de Peaje de la AUTOPISTA NORTE S.A.C. del 02/11/2019 del trailer con placa T4N860.

Por motivo de extravío, por parte del operador y que necesitamos para registrar en cuantas contables de nuestra representada."

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

FÓLTOS 1-19-30607466

EL PUNTO CUMBRE
CRM- OLVA COURIER



Autopista del Norte

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.

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. De la revisión de la ficha N° WVIR201911070070, se observa que lo descrito por el Usuario corresponde a una solicitud y no a un reclamo propiamente dicho, cuyo requerimiento es el otorgamiento de copias de los comprobantes de pago emitidos el día 02 de noviembre de 2019 por AUNOR recaídos sobre el vehículo de placa T4N-860. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario no corresponde a ninguna de las materias listadas en el artículo 3 del Reglamento Interno ni en el artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tales motivos, el Reclamo devendría en improcedente. Pese a ello, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos en el Reclamo a fin de dar certidumbre y un servicio de calidad al Usuario.

Al respecto, el Usuario solicita copias de comprobantes de pago extraviados. Ante ello, con los datos brindados por el Usuario en el Reclamo, se procedió a la búsqueda e identificación de los comprobantes de pago materia de consulta. Luego de una búsqueda exitosa, se logró identificar los documentos requeridos por el Usuario, facilitándoselos mediante envío electrónico al correo consignado en la ficha de reclamación N° WVIR201911070070, tal como se verifica en el documento adjunto a la presente resolución.

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.



**Autopista
del Norte**

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,

Víctor Tirado Ch.
Gerente General

vts

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Virú

Nombre y Apellido:	Jose Luis Huamanchumo Lopez	Ficha Número:	WVIR201911070070
Razón Social:	Agroindustrial Laredo S.A.A.		
Doc. Identidad:	21202377783	Fecha:	07/11/2019 - 10:05
Dirección:	Av. Trujillo S/N Zona Industrial, Laredo, Trujillo, La Libertad		
Correo Electrónico:	operador.gps@agroindustriallaredo.com		
Reclamo o Sugerencia: Favor enviar una copia de los tickes de Peaje de la AUTOPISTA NORTE S.A.C. del 02/11/2019 del trailer con placa T4N860. Por motivo de extravió,por parte del operador y que necesitamos para registrar en cuantas contables de nuestra representada.			