

San Isidro, 07 de junio de 2023
Resol.Ger.Gen.2023-030

Señor:

Juan Cahuana Gutierrez

Av. Nicolas de Piérola N. 1390 – Trujillo

Juancahuanagutierrez119@gmail.com

Presente.

Asunto: Reclamo N° 00113 – Peaje Virú de fecha 08.05.2023

I. VISTOS

Con fecha 08 de mayo de 2023, el señor Juan Cahuana Gutierrez, identificado con DNI N° 09727912 (en adelante, el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario"), el cual quedó asentado en la hoja de reclamación N° 00113 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Yo pagué completo, pero me dieron con otra placa y razón social, quiero mi factura con la placa de T6B-830"

Asimismo, el Usuario solicita lo siguiente:

"Que me cambien mi factura por favor"

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

Av. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.

San Isidro - Lima 27 – Perú

Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe

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.

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, debemos señalar que el Reclamo cumple con los requisitos de presentación indicados en el artículo 8 del Reglamento Interno, por lo que corresponde su admisión y pronunciamiento sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario.

El Usuario señala que, a pesar de pagó la tarifa del peaje completa, el personal del Concesionario le emitió una factura con una placa y razón social distintas a las suyas. En ese sentido, solicita que se emita una nueva factura que señale la placa T6B-830.

Al respecto, debemos señalar que la factura materia del reclamo fue emitida y entregada al Usuario el 29 de abril del 2023; por lo que, se le indicó al Usuario cuando realizó su solicitud que, dado que el mes de abril ya se encontraba cerrado, contablemente no era posible hacer el cambio de dicho comprobante. Debe precisarse que dicho cambio sí se hubiese podido realizar siempre que el requerimiento se realice dentro del mes contable; no obstante, en este caso, dado que la solicitud se realizó el mes siguiente (mayo), el periodo contable ya había sido cerrado contablemente; por lo que, no era posible realizar ningún cambio.

Adicionalmente a ello, debemos señalar que, al momento de entregar los comprobantes de pago a los Usuarios, se les solicita verificar los datos consignado en el documento; asimismo, dicha indicación se encuentra presente en todas



**Autopista
del Norte**

nuestras unidades de peaje de forma visible para los Usuarios, conforme se aprecia en el Anexo 1. En virtud de lo indicado, lamentamos la situación; sin embargo, a pesar de nuestros esfuerzos para la revisión del tema, en esta oportunidad no es posible acceder a la solicitud del Usuario.

Finalmente debemos señalar que los esfuerzos de esta Concesionaria 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 INFUNDADO** 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.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Rafael Moya Reina
Gerente General

gzn



**Autopista
del Norte**

Anexo 1

