



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

**CARGO**

Miraflores, Junio 19 de 2015  
Resol. Ger.Gen. 012-2015

Nombre: Majori Espinosa Zapata  
DNI : 48147319  
Firma: *[Signature]*  
Fecha: 20-06-15  
22-06-15

Señor:  
**Empresa de Transportes Royal Palace's S.A.**  
Av. Carlos Zavala N°101 – Cercado de Lima – Lima  
Presente.-

Atte: Sr. Luis Ángel Guerra Guzmán

Asunto: Su Reclamo Código N°WHUA201506170009

## I. VISTOS

Que con fecha 17 de junio de 2015, se formuló una solicitud electrónica a través del sistema de reclamos de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), con el Código N° WHUA201506170009. Así, el señor Luis Ángel Guerra Guzmán, como representante de la Empresa de Transportes Royal Palace's S.A. (en adelante, el "Usuario"), solicita enviemos a su correo copia digital de las facturas por peajes correspondientes a las que adjuntaron al presente, debido a que por defecto de impresión al emitirlas no se aprecia la información completa, lo que les impide incluirlas en su Registro de Compras.

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 Usuario, se puede advertir que éste no ha interpuesto un Reclamo<sup>1</sup> sino más bien ha efectuado una solicitud. Esto se corrobora con el Reglamento Interno, en cuyo artículo 3° se mencionan aquellas materias sobre las cuales pueden presentarse reclamos, los mismos que deben ser atendidos según los términos, condiciones y plazos establecidos en dicho documento. Es así, que para que un Reclamo sea admitido a trámite, debe versar sobre alguna de las materias mencionadas en dicho artículo:

- a) *Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los TARIFAS, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN.*
- b) *Reclamos referidos al condicionamiento de la atención del RECLAMO (formulado por el USUARIO) al pago previo de la retribución facturada por AUNOR.*
- c) *Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de AUNOR, conforme con los parámetros establecidos en el CONTRATO DE CONCESIÓN.*
- d) *Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de AUNOR..*
- e) *Reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada por AUNOR a sus USUARIOS, respecto de las TARIFAS o Precios de los servicios brindados por AUNOR o condiciones de dichos servicios, o información defectuosa.*
- f) *Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura de transporte de uso público o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de AUNOR."*

En este caso, al tratarse de una consulta sobre la impresión de facturas electrónicas, más allá de haberse efectuado la misma a través del libro de reclamos y sugerencias electrónico, el Concesionario no se encuentra habilitado para pronunciarse sobre el particular a través de esta Resolución Gerencial, al no verificarse que la sugerencia se enmarque en alguno de los supuestos establecidos en el Reglamento Interno para declarar la procedencia de un reclamo.

En ese sentido, el artículo 16° del referido Reglamento Interno indica que una causal de improcedencia de reclamos es justamente "*Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre entre los supuestos contenidos en el Artículo 3° del presente Reglamento*".

---

<sup>1</sup> De acuerdo al Reglamento Interno, en concordancia con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN; se entiende por Reclamo "*a la solicitud que presenta cualquier USUARIO para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio prestado por AUNOR derivado de la explotación de la INFRAESTRUCTURA que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN*".



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 copias de las facturas solicitadas e 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.

En ese sentido, no encontrados el reclamo en los supuestos previstos por el artículo 3° del referido Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, en el cual se establece taxativamente los supuestos típicos para presentar un reclamo en esta vía, y verificándose que en el presente caso además el usuario efectúa una solicitud, la misma que no puede ser calificada como reclamación, siendo el extremo señalado de carácter insubsanable y considerando de aplicación supletoria el artículo 427<sup>2</sup> del Código Procesal Civil que se establece la improcedencia de los petitorios cuando el petitorio no es jurídicamente posible, esto dentro del marco que regula los derechos de reclamación de los usuarios, y siendo el presente Reclamo uno presentado sin contenido jurídico materia de pronunciamiento, debe desestimarse el mismo por las razones expuestas.

### 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.

---

<sup>2</sup> "Improcedencia de la demanda

Artículo 427.- El Juez declara improcedente la demanda cuando:

1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar;
2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;
3. Advierta la caducidad del derecho;
4. No exista conexión lógica entre los hechos y el petitorio; o
5. El petitorio fuese jurídica o físicamente imposible.

Si el Juez estima que la demanda es manifiestamente improcedente, la declara así de plano expresando los fundamentos de su decisión y devolviendo los anexos. Si el defecto se refiere a alguna de las pretensiones, la declaración de improcedencia se limita a aquellas que adolezcan del defecto advertido por el Juez.

Si la resolución que declara la improcedencia fuese apelada, el Juez pone en conocimiento del demandado el recurso interpuesto. La resolución superior que resuelva en definitiva la improcedencia, produce efectos para ambas partes."

AUTOPISTA DEL NORTE SAC

Av. 28 de Julio N°150 Piso 4 Ofic. 401 Miraflores – Lima 18 – Perú

Teléfono: (511) 625-4500 Fax: (511) 620-6226

Inscrita en la Partida No. 12237955 de la Oficina Registral de Lima

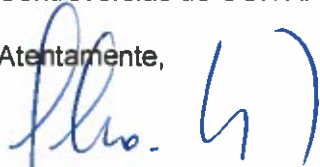


**Autopista  
del Norte**  
**Grupo OHL**

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.

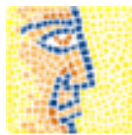
Atentamente,



Jaime Crosby R.  
Gerente General.



Claudio Padilla G.  
Gerente de Administración  
y Finanzas.



# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	LUIS GUERRA GUZMAN	Ficha Número: WHUA201506170009
Razón Social:	EMPRESA DE TRANSPORTES ROYAL PALACE'S SA	
Doc. Identidad:	20396742897	Fecha: 17/06/2015 - 10:56
Dirección:	AV CARLOS ZAVALA 101 - LIMA CERCADO	
Correo Electrónico:	royal_palaces_sa@yahoo.es	
Reclamo o Sugerencia:  Deseamos remitan a nuestro correo copia digital de las facturas por peajes correspondientes a las que adjuntamos al presente, debido a que por defecto de impresión al emitir las no se aprecia la información completa, lo que nos impide incluirlas en nuestro Registro de Compras.		



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

**AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C**

AV. 28 DE JULIO 150 PISO 4, MIRAFLORES-LIMA-LIMA

RUC: 20520929658

Estación de Peaje N.U. Huarmey

PANAM. NORTE KM. 314 CULEBRAS

HUARMEY - ANCASH

**FACTURA ELECTRÓNICA**

**F057-00225517**

<b>CLIENTE :</b>	EMPRESA DE TRANSPORTES ROYAL PALACE'S S.A.	<b>HORA :</b>	07:01:11 AM
<b>RUC :</b>	20396742897	<b>VÍA :</b>	V507
<b>FECHA EMISIÓN :</b>	14/05/2015	<b>COBRADOR :</b>	149
<b>PLACA :</b>	M3V953	<b>MEDIO DE PAGO :</b>	EFFECTIVO
<b>SENTIDO :</b>	NORTE - SUR		
<b>TIPO DE MONEDA :</b>	SOLES		

CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
P3	1	UNI	Paso de peaje	S/. 20.40
<b>TOTAL GRAVADO :</b>				<b>S/. 17.29</b>
<b>TOTAL NO GRAVADO :</b>				<b>S/. 0.00</b>
<b>TOTAL EXONERADO :</b>				<b>S/. 0.00</b>
<b>DSCTO TOTAL :</b>				<b>S/. 0.00</b>
<b>TOTAL IGV :</b>				<b>S/. 3.11</b>
<b>IMPORTE TOTAL :</b>				<b>S/. 20.40</b>

**DETRACCIÓN POR PAGAR :** S/. 6.00

**DETRACCIÓN PAGADA :** S/. 6.00

A4NH7P3EF070172

**Operación sujeta al Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias con el Gobierno Central**

Los derechos de crédito representados por este comprobante de pago han sido cedidos a favor de La Fiduciaria S.A.



Representación impresa de la **FACTURA ELECTRÓNICA**

Autorizado mediante la resolución 0180050000982/SUNAT

Su comprobante electrónico podrá ser consultado en nuestra página web <http://www.ohlconcesiones.com.pe>, en la sección Facturación Electrónica



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

**AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C**

AV. 28 DE JULIO 150 PISO 4, MIRAFLORES-LIMA-LIMA

RUC: 20520929658

Estación de Peaje N.U. Huarmey

PANAM. NORTE KM. 314 CULEBRAS

HUARMEY - ANCASH

**FACTURA ELECTRÓNICA**

**F058-00359076**

<b>CLIENTE :</b>	EMPRESA DE TRANSPORTES ROYAL PALACE'S S.A.		
<b>RUC :</b>	20396742897		
<b>FECHA EMISIÓN :</b>	20/05/2015	<b>HORA :</b>	05:35:19 AM
<b>PLACA :</b>	B1E960	<b>VÍA :</b>	V508
<b>SENTIDO :</b>	NORTE - SUR	<b>COBRADOR :</b>	143
<b>TIPO DE MONEDA :</b>	SOLES	<b>MEDIO DE PAGO :</b>	EFFECTIVO

CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
P3	1	UNI	Paso de peaje	S/. 20.40
<b>TOTAL GRAVADO :</b>				<b>S/. 17.29</b>
<b>TOTAL NO GRAVADO :</b>				<b>S/. 0.00</b>
<b>TOTAL EXONERADO :</b>				<b>S/. 0.00</b>
<b>DSCTO TOTAL :</b>				<b>S/. 0.00</b>
<b>TOTAL IGV :</b>				<b>S/. 3.11</b>
<b>IMPORTE TOTAL :</b>				<b>S/. 20.40</b>

**DETRACCIÓN POR PAGAR :** S/. 6.00

**DETRACCIÓN PAGADA :** S/. 6.00

A4NH8P3EF081449

**Operación sujeta al Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias con el Gobierno Central**

Los derechos de crédito representados por este comprobante de pago han sido cedidos a favor de La Fiduciaria S.A.



Representación impresa de la **FACTURA ELECTRÓNICA**

Autorizado mediante la resolución 0180050000982/SUNAT

Su comprobante electrónico podrá ser consultado en nuestra página web <http://www.ohlconcesiones.com.pe>, en la sección Facturación Electrónica