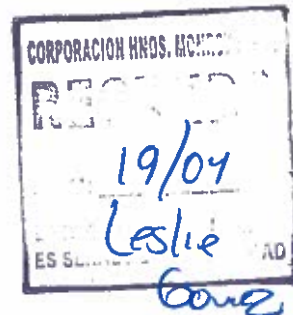




Miraflores, 18 de abril de 2017  
Resol.Ger.Gen-2017-019

Señor:  
**Empresa Corporación Hnos. Monroy S.A.C**  
Av. Eucaliptos N°1165 – Santa Anita  
Presente

Atencion : Sra. Jenny Chávez Chalco  
[corporacionmonroy@gmail.com](mailto:corporacionmonroy@gmail.com)



Asunto : Su reclamo código N°WOTR201703110008

#### VISTOS

Que con fecha 11 de marzo del 2017, se formuló una solicitud electrónica a través de la página de reclamos de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Concesionario"), con el Código N° WOTR201703110008. Así, la Sra. Jenny Chávez Chalco; como representante de la empresa de la Empresa Corporación Hnos. Monroy S.A.C (En adelante, el "Usuario"), indica:

**"Buenos días Sres. Por favor necesito mi factura electrónica donde las descargo porque su página esta inhabilitada.**

**F052-00628809**

**F012-01709522**

**F018-00183493**

**F042-01227602**

**F022-02114079**

**F046-00098126**

**F028-00165983**

**Espero su correo con las facturas, Gracias.**

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.

#### CONSIDERANDO

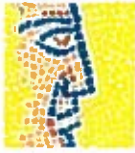
Que el Concesionario tiene a su cargo la concesión de la Red Vial N° 4: PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO y PUERTO SALAVERRY-EMPALME R01N en virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano (en adelante, el "Contrato de Concesión"), representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC (en adelante, el "Concedente"), de fecha 18 de febrero de 2009.

**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. 12267955 de la Oficina Registral de Lima



De lo expuesto por el Reclamante, se puede advertir que éste ha interpuesto una solicitud, el cual no se encontraría relacionado con las obligaciones asumidas por el Concesionario de acuerdo con los términos y condiciones del Contrato de Concesión. Sin embargo, con el fin de atender dicha solicitud, procederemos a encausarla como reclamo y evaluar la misma 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-17-365 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 EMPRESA CORPORACION HNOS. MONROY S.A.C

Ahora bien es preciso indicar que el documento con Carta AN-GG-C-17-365, fue recibido por el área de Recepción de la empresa Corporación Hnos. Monroy S.A.C. el día 05 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.

Sin embargo, 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, regulado por el artículo 16 del Reglamento Interno, por lo que esta gerencia deberá pronunciarse declarando la improcedencia del reclamo formulado.

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 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.



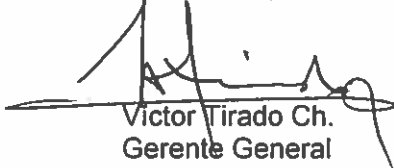
## RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

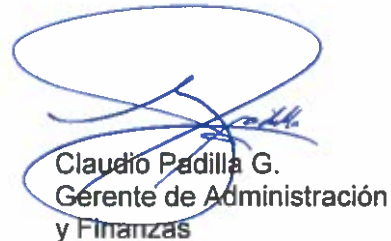
Contra la presente Resolución, procede recurso de reconsideración dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (sustentado en nueva prueba), dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución.

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,



Victor Tirado Ch.  
Gerente General



Claudio Padilla G.  
Gerente de Administración  
y Finanzas

cgv



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

**CARGO**

Miraflores, 30 de marzo de 2017  
AN-GG-C-17-365

Señores:  
**Empresa Corporación Hnos. Monroy S.A.C.**  
Av. Eucaliptos N°1165 – Santa Anita  
Presente.-

Atención : Sra. Jenny Chávez Chalco  
[corporacionmonroy@gmail.com](mailto:corporacionmonroy@gmail.com)  
Asunto : Solicitud de facturas electrónicas.  
Referencia : N° WOTR201703110008



De mi mayor consideración:

Para comunicarle que con fecha 11 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 el Código N° WOTR201703110008. El motivo de dicho reclamo indica el usuario es:

**“Buenos días Sres. Por favor necesito mi factura electrónicas donde las descargo porque su página esta inhabilitada.**

**F052-00628809  
F012-01709522  
F018-00183493  
F042-01227602  
F022-02114079  
F046-00098126  
F028-00165983.**

**Espero su correo con las facturas, Gracias.**

Indicamos que de conformidad con la Cláusula 8.8 del Contrato de Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial 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.



**Autopista  
del Norte**  
Grupo OHL

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 Corporación Hnos. Monroy S.A.C.**

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.

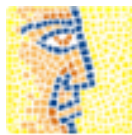
Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Claudio Padilla G.  
Gerente de Administración  
y Finanzas.

rpc



# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

|  |                                    |                    |
|--|------------------------------------|--------------------|
| Nombre y Apellido:   | JENNY CHAVEZ CHALCO                | Ficha Número:      |
| Razón Social:  | CORPORACION HNOS<br>MONROY SAC     | WOTR201703110008   |
| Doc. Identidad:  | 20523829476                        | Fecha:             |
| Dirección:   | AV. EUCALIPTOS 1165<br>SANTA ANITA | 11/03/2017 - 10:38 |
| Correo Electrónico:  | corporacionmonroy@gmail<br>.com    |                    |
| Reclamo o Sugerencia:  |                                    |                    |
| BUENOS DIAS SRES, POR FAVOR NECESITO MI FACTURA ELECTRONICAS<br>DONDE LAS DESCARGO PORQUE SU PAGINA ESTA INHABILITADA. |                                    |                    |
| F052-00628809<br>F012-01709522<br>F018-00183493<br>F042-01227602<br>F022-02114079<br>F046-00098126<br>F028-00165983    |                                    |                    |
| ESPERO SU CORREO CON LAS FACTURAS, GRACIAS.  |                                    |                    |
|  |                                    |                    |