

San Isidro, 12 de noviembre de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-040

Señores

AGRICOLA ALAYA S.A.C.

Mz. S Lt. 2 Urb. La Merced III Etapa – Trujillo

Abladith_36@hotmail.com

Asunto: Reclamo N° 00077 – Peaje Virú de fecha 25.09.2021

I. VISTOS

Con fecha 25 de setiembre de 2021, el señor Alan Luján Horna, identificado con DNI N° 44643287, actuando en representación de la empresa Agrícola Alaya S.A.C. (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° 000077 del Libro de Reclamos de la Estación de Peaje Virú (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"No se está imprimiendo las facturas con las características estipuladas por la SUNAT."

Asimismo, el Usuario solicita:

"Pido actualizar formato de facturas."

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

Av. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.
San Isidro - Lima 27 – Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe

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.

A través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declaró la emergencia sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa días calendario, dictándose medidas para la prevención y control a fin de evitar la propagación del COVID-19; siendo prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA, N° 009-2021-SA y N° 025-2021-SA hasta el día 01 de marzo de 2022.

Mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se declaró Estado de Emergencia Nacional, el cual se ha prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 146-2020-PCM y N° 184-2020-PCM, N° 201-2020-PCM, N° 036-2021-PCM, N° 076-2021-PCM, N° 105-2021-PCM, N° 123-2021-PCM, N° 131-2021-PCM, N° 149-2021-PCM, N° 152-2021-PCM y N° 167-2021-PCM hasta el 30 de noviembre de 2021. Por ello, y en aras de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR cumple con emitir la presente resolución y notificarla al Usuario a través de medios digitales -es decir, mediante el correo electrónico consignado en la hoja de reclamación- a fin de realizar dicha diligencia con nulo contacto físico con el Usuario.

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, se puede observar que el señor Alan Luján Horna (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Agrícola Alaya S.A.C. (persona jurídica), sin adjuntar al Reclamo documento alguno que acredite que el Usuario cuenta con poderes de representación en dicha empresa. Por lo tanto, el Reclamo no reúne uno de los requisitos indispensables para la admisibilidad de reclamos interpuestos por personas jurídicas¹. Sin embargo, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

El Usuario menciona que el Concesionario no está emitiendo las facturas de acuerdo a los requisitos estipulados en la Resolución N° 193-2020/SUNAT; por lo que, solicita actualizar el formato. Sobre el particular, debemos mencionar que, si bien desde el 21 de octubre de 2021, nuestro sistema de facturación adoptó las disposiciones de la referida resolución, todos los comprobantes electrónicos que se vienen otorgando a los Usuarios son aceptados y validados por nuestro Operador de Servicios Electrónicos con Constancia de Recepción, lo cual implica que son válidos para cualquier efecto tributario, de conformidad con lo señalado Resolución N° 117-2017/SUNAT y el comunicado consignado como Anexo 1, obtenido de la página web oficial de la SUNAT.

En ese sentido y a efectos de que pueda obtener la verificación correspondiente, le rogamos se sirva ingresar al siguiente portal de nuestro Operador de Servicios Electrónicos: <https://ose.efact.pe/busca-tu-comprobante/consult.html>.

Sin perjuicio de lo antes indicado, es importante mencionar que ofrecemos nuestra mayor disposición para brindar el soporte necesario a los Usuarios respecto a cualquier consulta relacionada al proceso de facturación, mediante el correo de Facturación Electrónica consultasfacturaelectronica@anor.pe y el siguiente número telefónico: (51-1) 043-604013.

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 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.

¹ Artículo 9°, literal i) del Reglamento Interno y Artículo 37°, literal i) del Reglamento de OSITRAN.

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,



Rafael Moya Reina
Gerente General

gzn

Anexo 1: Comunicado

Estimado contribuyente

De acuerdo con la Resolución de Superintendencia N° 117-2017/SUNAT, los comprobantes de pago electrónicos que han sido validados por los Operadores de Servicios Electrónicos (OSE), con constancia de recepción - CDR, son válidos para todo efecto tributario.

Para la verificación de la validez de los referidos comprobantes de pago electrónico, puede acceder a la plataforma de consulta habilitada por los Operadores. [Aquí](#) encontrará el listado de dicha plataformas.

Lima, 26 de noviembre del 2020

Recuperado de: <https://cpe.sunat.gob.pe/comunicados>



**Autopista
del Norte**

Concesión de los tramos viales de la Red Vial N° 04
Pativilca - Santa - Trujillo y Puerto Salaverry - Ensamble R01 N

LIBRO DE RECLAMOS

Unidad de Peaje VIRÚ

HOJA DE RECLAMACIÓN: N° 000077

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C.

R.U.C. 20520929658

Fecha: 25 / 09 / 2021
DÍA MES AÑO

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO*

Nombres y Apellidos: Alan Rojas Herra

Razón Social : Agrícola Playa SAC

Doc. de Identidad : 44643287

Dirección : Mz 5 Lote 2 La Macra

III Etapa Trujillo

Correo Electrónico : abladih_36@hotmail.com

Teléfono : 949161153

Representante Legal :

2. MATERIA DEL RECLAMO

☒ Facturación y/o cobro de las tarifas

☐ Condicionamiento al pago previo para la atención del reclamo

☐ Calidad y oportuna prestación de los servicios

☐ Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios

☐ Información defectuosa

☐ Limitación de acceso a la infraestructura o servicios

☐ Otro. Descripción:

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL USUARIO

DETALLE: No se está imprimiendo las facturas con las características estipuladas por la SUNAT

PEDIDO: Pido actualizar Formato de Facturas.

FIRMA DEL USUARIO

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL CONCESIONARIO

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

25 / 09 / 21
DÍA MES AÑO