



Autopista del Norte

Miraflores, 25 de julio de 2019
Resol.Ger.Gen-2019-034

Señor

Ruddy Harbin Salazar Díaz

Av. José Gálvez Barrenechea N° 566, oficina 401

San Isidro, Lima

rha.salazar@gmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WFOR201906300015 - Peaje Fortaleza de fecha 30.06.19
Reclamo N° WHUA201906300016 - Peaje Huarmey de fecha 30.06.19
Reclamo N° WOTR201906300017 de fecha 30.06.19
Reclamo N° WHUA201906300018 - Peaje Huarmey de fecha 30.06.19
Reclamo N° WOTR201906300019 de fecha 30.06.19
Reclamo N° WFOR201906300020 - Peaje Fortaleza de fecha 30.06.19
Reclamo N° WHUA201906300021 - Peaje Huarmey de fecha 30.06.19
Reclamo N° WOTR201906300022 de fecha 30.06.19
Reclamo N° WFOR201906300023 - Peaje Fortaleza de fecha 30.06.19

I. VISTOS

Con fecha 30 de junio de 2019, el señor Ruddy Harbin Salazar Díaz, en representación de la empresa Internacional Tema Litoclean S.A.C., con RUC N° 20521268191 (en adelante el "Usuario"), interpuso nueve (09) reclamos frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario") a través de la página web, los cuales quedaron asentados bajo las fichas N° WFOR201906300015, N° WHUA201906300016, N° WOTR201906300017, N° WHUA201906300018, N° WOTR201906300019, N° WFOR201906300020, N° WHUA201906300021, N° WOTR201906300022 y N° WFOR201906300023.

El reclamo con número de ficha WFOR201906300015 detalla lo siguiente:

"Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F041-02249460 con importe de 8.10 emitido el día 10/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambió la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos"

(Subrayado nuestro)

El reclamo con número de ficha WHUA201906300016 detalla lo siguiente:

"Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F052-01093415 con importe de 8.00 emitido el día 10/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambió la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA"

Av. 28 de Julio 150 Piso 4
Miraflores - Lima 18 - Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe



**Autopista
del Norte**

LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos"

(Subrayado nuestro)

El reclamo con número de ficha WOTR201906300017 detalla lo siguiente:

"Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F062-00331307 con importe de 8.30 emitido el día 10/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambió la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos"

(Subrayado nuestro)

El reclamo con número de ficha WHUA201906300018 detalla lo siguiente:

"Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F058-01666614 con importe de 8.0 emitido el día 14/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambió la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos"

(Subrayado nuestro)

El reclamo con número de ficha WOTR201906300019 detalla lo siguiente:

"Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F068-00079502 con importe de 8.30 emitido el día 14/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambió la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos"

(Subrayado nuestro)

El reclamo con número de ficha WFOR201906300020 detalla lo siguiente:

"Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F046-00266047 con importe de 8.10 emitido el día 14/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambió la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos"

(Subrayado nuestro)

El reclamo con número de ficha WHUA201906300021 detalla lo siguiente:

"Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F051-01703093 con importe de 8.0 emitido el día 25/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambio la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos"

(Subrayado nuestro)



El reclamo con número de ficha WOTR201906300022 detalla lo siguiente:

"Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F061-00432581 con importe de 8.30 emitido el día 25/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambio la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos"

(Subrayado nuestro)

El reclamo con número de ficha WFOR201906300023 detalla lo siguiente:

"Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F042-01742827 con importe de 8.10 emitido el día 25/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambio la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos"

(Subrayado nuestro)

Para efectos de la presente resolución, y en atención a que los nueve reclamos presentados por el Usuario se sustentan en los mismos hechos (la solicitud de cambio de razón social en las facturas), nos referiremos de manera conjunta a todos ellos como los "Reclamos".

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 los Reclamos del Usuario.

II. CONSIDERANDO

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").

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.

Que, según lo establece el artículo 12 inciso 4 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 17 del Reglamento Interno, AUNOR podrá extender su plazo de respuesta de reclamos a treinta (30) días hábiles en casos particularmente complejos. Por tanto, actuamos en amparo de estos artículos al emitir respuesta del Reclamo, el cual requirió la coordinación entre las diferentes áreas del Concesionario y un mayor ahondamiento en la normativa tributaria vigente.

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 a lo anterior, se puede observar que el Usuario (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Internacional Tema Litoclean S.A.C. (persona jurídica); no obstante, no se adjunta 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. Pese a ello, y de manera excepcional, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario.

Al respecto cabe señalar que se procedió a verificar en la página de la SUNAT, los datos proporcionados por el Usuario en el Reclamo, de dicha acción se llegó a constatar que la empresa con número de RUC 20521268191 cambió de razón social con fecha 06 de junio de 2019. Por ende, hallándonos comprometidos con el bienestar y la satisfacción de nuestros usuarios, se procedió a gestionar una solución apropiada a la solicitud del Usuario.

Conforme a lo expuesto en el párrafo precedente, cabe hacer mención que el ordenamiento jurídico tributario dispone la anulación de facturas² mediante notas de crédito en el caso en que se hubiera consignado una razón social y un número de RUC de un contribuyente distinto al usuario, según lo establece el

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

² Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT, Artículo 10°, inciso 1.1.:

Las notas de crédito se emitirán por concepto de anulaciones, descuentos, bonificaciones, devoluciones y otros.



artículo 22º, inciso 3, literal a) de la Resolución de Superintendencia N° 097-2012/SUNAT modificada por la Resolución de Superintendencia N° 199-2014/SUNAT, que a la letra señala:

"Excepcionalmente, podrá emitirse una nota de crédito electrónica respecto de una factura electrónica que cuente con una CDR – Factura y nota con estado de aceptada o una boleta de venta electrónica, otorgada con anterioridad:

a) Para anular los referidos comprobantes de pago electrónicos en los que se consigne un sujeto distinto del adquirente o usuario. [...]"

En consecuencia, se ha gestionado a través de nuestro sistema de emisión de comprobantes electrónicos una nota de crédito por cada factura en la que figura la razón social errada, se adjunta las imágenes prueba de ello. No obstante, es preciso señalar que dicho documento se hallará a disposición del Usuario cuando el OSE (Operador de Servicios Electrónicos) ingrese los documentos al sistema de facturación electrónica de la SUNAT; es decir, el retraso en la publicación de las notas de crédito escapa de nuestro alcance, por lo que extendemos las disculpas del caso.

Asimismo, 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.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR FUNDADO** 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



**Autopista
del Norte**

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,

Claudio Padilla G.
Gerente de Administración
y Finanzas.

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	RUDDY HARBIN SALAZAR DÍAZ	Ficha Número: WFOR201906300015
Razón Social:	TEMA LITOCLEAN SAC	
Doc. Identidad:	20521268191	Fecha: 30/06/2019 - 00:23
Dirección:	AVENIDA JOSÉ GALVEZ BARRENECHEA 566 OF 401 SAN ISIDRO	
Correo Electrónico:	rha.salazar@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia: Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F041-02249460 con importe de 8.10 emitido el día 10/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambio la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos		

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	RUDDY HARBIN SALAZAR DÍAZ	Ficha Número: WFOR201906300020
Razón Social:	TEMA LITOCLEAN SAC	
Doc. Identidad:	20521268191	Fecha: 30/06/2019 - 00:55
Dirección:	AVENIDA JOSÉ GALVEZ BARRENECHEA 566 OF 401 SAN ISIDRO	
Correo Electrónico:	rha.salazar@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia: Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F046-00266047 con importe de 8.10 emitido el día 14/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambio la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos		

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Fortaleza

Nombre y Apellido:	RUDDY HARBIN SALAZAR DÍAZ	Ficha Número: WFOR201906300023
Razón Social:	TEMA LITOCLEAN SAC	
Doc. Identidad:	20521268191	Fecha: 30/06/2019 - 01:09
Dirección:	AVENIDA JOSÉ GALVEZ BARRENECHEA 566 OF 401 SAN ISIDRO	
Correo Electrónico:	rha.salazar@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia: Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F042-01742827 con importe de 8.10 emitido el día 25/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambio la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos		

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	RUDDY HARBIN SALAZAR DÍAZ	Ficha Número: WHUA201906300016
Razón Social:	TEMA LITOCLEAN SAC	
Doc. Identidad:	20521268191	Fecha: 30/06/2019 - 00:31
Dirección:	AVENIDA JOSÉ GALVEZ BARRENECHEA 566 OF 401 SAN ISIDRO	
Correo Electrónico:	rha.salazar@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia: Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F052-01093415 con importe de 8.00 emitido el día 10/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambio la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos		

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	RUDDY HARBIN SALAZAR DÍAZ	Ficha Número: WHUA201906300018
Razón Social:	TEMA LITOCLEAN SAC	
Doc. Identidad:	20521268191	Fecha: 30/06/2019 - 00:47
Dirección:	AVENIDA JOSÉ GALVEZ BARRENECHEA 566 OF 401 SAN ISIDRO	
Correo Electrónico:	rha.salazar@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia: Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F058-01666614 con importe de 8.0 emitido el día 14/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambio la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos		

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	RUDDY HARBIN SALAZAR DÍAZ	Ficha Número: WHUA201906300021
Razón Social:	TEMA LITOCLEAN SAC	
Doc. Identidad:	20521268191	Fecha: 30/06/2019 - 00:58
Dirección:	AVENIDA JOSÉ GALVEZ BARRENECHEA 566 OF 401 SAN ISIDRO	
Correo Electrónico:	rha.salazar@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia: Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F051-01703093 con importe de 8.0 emitido el día 25/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambio la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos		

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	RUDDY HARBIN SALAZAR DÍAZ	Ficha Número: WOTR201906300017
Razón Social:	TEMA LITOCLEAN SAC	
Doc. Identidad:	20521268191	Fecha: 30/06/2019 - 00:42
Dirección:	AVENIDA JOSÉ GALVEZ BARRENECHEA 566 OF 401 SAN ISIDRO	
Correo Electrónico:	rha.salazar@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia: Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F062-00331307 con importe de 8.30 emitido el día 10/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambio la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos		

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	RUDDY HARBIN SALAZAR DÍAZ	Ficha Número: WOTR201906300019
Razón Social:	TEMA LITOCLEAN SAC	
Doc. Identidad:	20521268191	Fecha: 30/06/2019 - 00:51
Dirección:	AVENIDA JOSÉ GALVEZ BARRENECHEA 566 OF 401 SAN ISIDRO	
Correo Electrónico:	rha.salazar@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia: Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F068-00079502 con importe de 8.30 emitido el día 14/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambio la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos		

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	RUDDY HARBIN SALAZAR DÍAZ	Ficha Número: WOTR201906300022
Razón Social:	TEMA LITOCLEAN SAC	
Doc. Identidad:	20521268191	Fecha: 30/06/2019 - 01:04
Dirección:	AVENIDA JOSÉ GALVEZ BARRENECHEA 566 OF 401 SAN ISIDRO	
Correo Electrónico:	rha.salazar@gmail.com	
Reclamo o Sugerencia: Reclamo, Necesito que se cambie la razón social de la factura F061-00432581 con importe de 8.30 emitido el día 25/06/19, debido a que a partir del 6 de junio se cambio la razón social de la empresa de Territorio y Medio Ambiente SAC a TEMA LITOCLEAN SAC, favor de emitir la corrección saludos		