

Miraflores, 30 de diciembre de 2020
Resol. Ger. Gen.- 2020- 078

Señores
TRAFFIC PERÚ S.A.C
Huachipa - Lima
asesoriacontable@trafficperu.com

Asunto: Reclamo N° WFOR202011300052 de fecha 08.12.2020

I. VISTOS

Con fecha 12 de diciembre de 2020, la señora Amelia Periche, actuando en representación de la empresa Traffic Perú S.A.C., con RUC N° 20509828157 (en adelante, el “Usuario”) interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, “AUNOR” o el “Concesionario”) a través de la página web, el cual quedó asentado bajo la ficha N° WFOR202011300052 (en adelante, el “Reclamo”).

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

“Utilizamos el servicio de Lima a norte, quisiera saber si tienen algún sistema de post pago, de tal manera que mis camiones no tengan que pagar en efectivo y otra pregunta, hay alguna manera de obtener de forma masiva las facturas electrónicas emitidas a la empresa.”

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 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° N° 027-2020-SA y N° 031-2020-SA hasta el día 06 de marzo de 2021.

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 hasta el 31 de diciembre de 2020. Por ello, y en pos 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 a lo anterior, se puede observar que la señora Amelia Periche (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Traffic Perú 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, y pese a ello, 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 consulta si contamos con algún sistema post pago; al respecto, indicamos que, actualmente, el único medio de pago para la tarifa del peaje es el pago en efectivo y en moneda nacional. La implementación de otras modalidades o nuevas tecnologías en el cobro de la tarifa (tales como el pago con tarjeta de crédito o débito, el cargo automático, entre otros) es una potestad del Concesionario, más no una obligación, según lo establecido en el Contrato de Concesión.

Ahora bien, con respecto a la consulta sobre la obtención de forma masiva de las facturas emitidas a la empresa, debemos indicar que la Concesionaria cuenta con la opción de descarga de comprobantes electrónicos a través de la página web www.aunor.pe, en la cual deberá ingresar a <https://facturacionelectronica.aunor.pe/>, luego del llenado de los datos correspondientes debe acceder al ícono de “buscar” y automáticamente tendrá acceso a la descarga de los archivos XML y PDF de sus comprobantes de pago. A fin de facilitar la comprensión del usuario en el ANEXO UNICO consignamos las imágenes y los datos que se deben seguir para la obtención de lo solicitado.

Finalmente, extendemos las disculpas correspondientes por las molestias ocasionadas al Usuario. 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 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

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



Autopista del Norte

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

ANEXO ÚNICO

Autopista del Norte Inicio Imprimir ¡Va por buen camino!

BIENVENIDOS

CLIENTE ANÓNIMO

Tipo de documento: Factura

RUC:

Nº Factura/Boleta: FJ: F021-00958936

Fecha de emisión:

Importe total:

Buscar

Para Consultas llamar al: (51-1) 043-604013
Lunes a Viernes: 9:00 am a 1:00 pm y 3:00 pm a 6:00 pm

O contactar por e-mail:
consultafacturaelectronica@anor.pe

© Copyright 2014, Autopista Del Norte S.A.C. | Conforme W3C HTML5 |

Autopista del Norte Inicio Imprimir ¡Va por buen camino!

TRANSPORTES EXPRESO JIREH E.I.R.L. [20551588603] (Salir)

DETALLE DE FACTURA

Documento	Fecha	Núm. factura	Plaza	Placa	Importe detracci	Importe paso	PDF	XML
VÁLIDO	28/09/2020 12:00:20 a.m.	F068-00538145	Unidad de Peaje	A4X952	S/ 8.00	S/ 33.70		

Página 1 de 1 10 Mostrando 1 - 1 de 1

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	AMELIA PERICHE	Ficha Número:
Razón Social:	TRAFFIC PERU SAC	WOTR202012080052
Doc. Identidad:	20509828157	Fecha:
Dirección:	HUACHIPA LIMA	08/12/2020 - 11:09
Correo Electrónico:	asesoriacontable@trafficperu.com	
Reclamo o Sugerencia:		
UTILIZAMOS EL SERVICIO DE LIMA A NORTE, QUISIERA SABER SI TIENEN ALGUN SISTEMA DE POST PAGO, DE TAL MANERA QUE MIS CAMIONES NO TENGAN QUE PAGAR EN EFECTIVO. Y OTRA PREGUNTA, HAY ALGUNA MANERA DE OBTENER DE FORMA MASIVA LAS FACTURAS ELECTRONICAS EMITIDAS A LA EMPRESA		