

Miraflores, 30 de diciembre de 2020
Resol. Ger. Gen.- 2020- 079

Señores

Soluciones Informáticas y Telecomunicaciones S.A

Av. Javier Prado Este N° 6210, Of. 704

La Molina

mtrujillo@isit.com.pe

Asunto : Reclamo N° WFOR202011300053 de fecha 10.12.2020

I. VISTOS

Con fecha 10 de diciembre de 2020, el señor Moisés Esteban Trujillo López, actuando en representación de la empresa Ingeniería de Soluciones Informáticas y Telecomunicaciones S.A., con RUC N° 20550481007 (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° WFOR202011300053 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Estimados, por favor envíame las facturas electrónicas al correo factelectisit@isit.com.pe como actualmente lo hacen mis demás proveedores"

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 con lo anterior, se puede observar que el señor Moisés Esteban Trujillo López (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Ingeniería de Soluciones Informáticas y Telecomunicaciones S.A., 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 solicita el envío de las facturas electrónicas al correo factelectisit@isit.com.pe, indicando que de esa manera trabaja con sus proveedores; al respecto, debemos indicar que la Concesionaria tiene implementado el mecanismo de descarga de comprobantes electrónicos, mediante el cual el Usuario puede obtener todas las facturas electrónicas que requiera. Para tal fin, se ingresa a la página web www.aunor.pe, en la cual el Usuario deberá seleccionar la opción "Facturación Electrónica": <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 del presente documento, consignamos las imágenes y los datos que se deben seguir para descargar las facturas electrónicas requeridas; puesto que son los usuarios quienes deben realizar la descarga de sus comprobantes de pago, haciendo uso del mecanismo implementado por la Concesionaria.

Finalmente, reiteramos 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.

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



**Autopista
del Norte**

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 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

<https://facturacionelectronica.aunor.pe/>

The screenshot shows the website interface for Autopista del Norte. At the top, there is a green header with the logo on the left and navigation links (Inicio, Imprimir, Mapa Web, Contacto) on the right. Below the header is a green banner with the slogan "¡Va por buen camino!". A left sidebar contains a menu with items like "INICIO", "QUIÉNES SOMOS", "ENLACES A OSITRAN", "FACTURACIÓN ELECTRÓNICA", "AUTOPISTA PATIVILCA TRUJILLO" (highlighted with a red box), "SERVICIO AL CONDUCTOR", "INFORMACIÓN DE LA RUTA", "RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA", and "ATENCIÓN DE RECLAMOS". Below the menu is a "VIDEO" section with a play button icon and a footer for "Autopista del Norte | Plan de ayuda Covid-19". The main content area features a "BIENVENIDOS" message, the Autopista del Norte logo, and a "COMUNICADO" section. The "COMUNICADO" text states: "Estimados Usuarios: Por motivo de paro de trabajadores del sector agropecuario, informamos que se encuentra interrumpido el tránsito entre los Km. 513 al Km. 517(San José, Viru). Se recomienda a los usuarios por su seguridad evitar transitar por la zona, tomar precauciones, reducir la velocidad y estar atentos a las indicaciones".



Autopista del Norte Inicio Imprimir ¡Va por buen camino!

BIENVENIDOS

CLIENTE ANÓNIMO

Tipo de documento Factura

RUC

Nº Factura/Boleta E: 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

INGRESAR FECHA CORRECTA

INGRESAR RUC DE SU PROPIA EMPRESA

INGRESAR F071 – 00123456
Solo 8 dígitos después de la serie

INGRESAR EL IMPORTE TOTAL DE LA FACTURA

© 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:	Moises Esteban Trujillo Lopez	Ficha Número: WOTR202012100053
Razón Social:	Ingeniería de Soluciones Informatica y Telecomunicaciones SA	
Doc. Identidad:	20550481007	Fecha: 10/12/2020 - 12:40
Dirección:	Av. Javier Prado Este N° 6210 OF. 704 - La Molina	
Correo Electrónico:	mtrujillo@isit.com.pe	
Reclamo o Sugerencia: Estimados por favor enviarme las facturas electrónicas al correo factelectisit@isit.com.pe como actualmente lo hacen mis demás proveedores.		