

Miraflores, 30 de diciembre de 2020
Resol. Ger. Gen.- 2020- 080

Señores

RACIONALIZACIÓN EMPRESARIAL S.A

Av. Capitana 240, Huachipa

Lurigancho - Lima

wilson.barreto@raciems.com.pe

Asunto : Reclamo N° WFOR202011300055 de fecha 14.12.2020

I. VISTOS

Con fecha 14 de diciembre de 2020, el señor Wilson Barreto Silva, actuando en representación de la empresa Racionalización Empresarial S.A, con RUC N° 20100814162 (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° WFOR202011300055 (en adelante, el “Reclamo”).

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

“Por favor, necesitamos la copia el Peaje de Virú de la Unidad C1E-891, de fecha 24.07.2020 por el monto de S/ 50.50 ya que es un documento extraviado por parte del conductor”

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 lo indicado por el señor Wilson Barreto Silva, no corresponde a un reclamo, sino a una solicitud de envío de una determinada factura que fue extraviada; asimismo, el Sr. Barreto, como persona natural, formula el requerimiento en representación de la empresa Racionalización Empresarial S.A., sin adjuntar al documento alguno que acredite que el Usuario cuenta con poderes de representación en dicha empresa. Por lo tanto, no puede calificarse la presente solicitud como Reclamo, el cual tampoco reúne uno de los requisitos indispensables para la admisibilidad de reclamos interpuestos por personas jurídicas¹. Sin embargo, pese a ello y de manera excepcional, procederemos a facilitar el documento solicitado por este medio.

El Usuario solicita la factura emitida por concepto de pago de peaje de la Unidad C1E-891 de fecha 24 de julio de 2020; al respecto, debemos indicar que se realizó la búsqueda en <https://facturacionelectronica.aunor.pe/>, de acuerdo a los datos proporcionados y se identificó la Factura F072-00000984959, emitida en el Peaje Virú de la Red Vial 4, al usuario con RUC 20100814162, con fecha 24 de julio de 2020 a horas 10:21:09, tal como se indica a continuación y se consigna en el ANEXO UNICO, del presente documento:

N° de Factura:	F072-00000984959
Ruc:	20100814162
Razón Social:	RACIONALIZACIÓN EMPRESARIAL SA
Costo Final:	S/50.50
Fecha y Hora:	24/07/2020 – 10:21:09 a.m.

Es preciso indicar que la Concesionaria tiene implementado el mecanismo de descarga de comprobantes electrónicos a través de la página web www.aunor.pe, en la cual el Usuario deberá ingresar a 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.

Adicionalmente a ello, de presentarse dudas o consultas con respecto a la facturación electrónica, se encuentra a disposición de todos los usuarios el correo electrónico: **consultasfacturaelectronica@ aunor.pe** y el número telefónico **(51-1) 043-604013**, mediante los cuales, los usuarios pueden realizar sus consultas o

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

solicitar soporte con respecto a la facturación electrónica por pago de peajes ubicados en la Red Vial N° 4.

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.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INFUNDADO** la solicitud ingresada como 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



Autopista del Norte

ANEXO ÚNICO

N° de Factura:	F072-00000984959
Ruc:	20100814162
Razón Social:	RACIONALIZACIÓN EMPRESARIAL SA
Costo Final:	S/50.50
Fecha y Hora:	24/07/2020 - 10:21:09 a.m.

- Comprobante Electrónico:



AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C
 AV. 28 DE JULIO 150 PISO 4, MIRAFLORES-LIMA-LIMA
 RUC: 20520929658
 Nuevo Virú
 PANAM. NORTE KM. 529+500 VIRÚ
 VIRÚ - LA LIBERTAD

FACTURA ELECTRÓNICA		F072-00984959	
----------------------------	--	----------------------	--

CLIENTE :	RACIONALIZACION EMPRESARIAL SA		
RUC :	20100814162	HORA :	10:21:09 AM
FECHA EMISIÓN :	24/07/2020	VÍA :	V702
PLACA :	C1E891	COBRADOR :	377
SENTIDO :	SUR - NORTE	MEDIO DE PAGO :	EFFECTIVO
TIPO DE MONEDA :	SOLES		

CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
P8	1	UNI	Paso de peaje	S/ 50.50
TOTAL GRAVADO :				S/ 42.80
TOTAL NO GRAVADO :				S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :				S/ 0.00
DSCTO TOTAL :				S/ 0.00
TOTAL IGV :				S/ 7.70
IMPORTE TOTAL :				S/ 50.50

DETRACCIÓN POR PAGAR :	S/0.00
DETRACCIÓN PAGADA :	S/0.00

Operación sujeta al Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias con el Gobierno Central
 Los derechos de crédito representados por este comprobante de pago han sido transferidos en dominio fiduciario a un patrimonio fideicometido administrado por La Fiduciaria S.A.



Representación impresa de la **FACTURA ELECTRÓNICA**
 Autorizado mediante la resolución 0180050000982/SUNAT
 Su comprobante electrónico podrá ser consultado en nuestra página web <http://www.aunor.pe>, en la sección Facturación Electrónica

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Virú

Nombre y Apellido:	WILSON BARRETO SILVA	Ficha Número:
Razón Social:	RACIONALIZACION EMPRESARIAL SA	WVIR202012140055
Doc. Identidad:	20100814162	Fecha:
Dirección:	AV LA CAPITANA 240 HUACHIPA - LURIGANCHO - LIMA	14/12/2020 - 09:18
Correo Electrónico:	wilson.barreto@raciemsac om.pe	
Reclamo o Sugerencia:		
PORFAVOR NECESITAMOS LA COPIA DEL PEAJE DE VIRU DE LA UNIDAD C1E-891, DE FEHA 24.07.2020 POR EL MONTO DE S/ 50.50 YA QUE ES UN DOCUMENTO EXTRAVIADO POR PARTE DEL CONDUCTOR.		