



**Autopista  
del Norte**

Miraflores, 31 de agosto de 2020  
Resol.Ger.Gen.2020-034

Señor:

**Francisco Javier Namuche Rodríguez**

Calle Los Talladores N° 131, Ate, Lima.

[fnamuche@rnpmexico.pe](mailto:fnamuche@rnpmexico.pe)

Presente.-

Referencia : Reclamo N° WHUA202004130021 de fecha 13.04.2020

## **I. VISTOS**

Con fecha 13 de abril de 2020, el señor Francisco Javier Namuche Rodríguez, actuando en representación de la empresa Perfomex Perú S.R.L., con RUC N° 20379961143 (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° WHUA202004130021 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

***"Tengo 02 facturas electrónicas de los días 09 y 17 de marzo con números de facturas F053-01285508 y F047-00921623 respectivamente que no han sido registradas a SUNAT y se solicita su CDR y TXT para su seguimiento. Quedo a la espera de estos documentos o una respuesta oportuna de este tema."***

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

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

[aunor.pe](http://aunor.pe)



## Autopista del Norte

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.

Según lo establece el numeral 4 del artículo 12 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; siendo aplicable dicho plazo de respuesta al Reclamo, dado que para la emisión de la presente resolución se ha requerido realizar coordinaciones previas entre las áreas internas de AUNOR (legal, contabilidad y tecnologías de la información), además de la elaboración de un informe redactado por nuestra área de recaudación.

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 y N° N° 027-2020-SA, hasta el día 07 de diciembre de 2020.

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 y N° 146-2020-PCM hasta el 30 de setiembre de 2020. Según el Decreto de Urgencia N° 029-2020/PCM, se establece la suspensión del cómputo de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos a fin de aplicar medidas que coadyuven a evitar la propagación del virus COVID-19. 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.

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 corresponden 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 Perfomex Perú S.R.L. (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 jurídicas<sup>1</sup>. Pese a lo anterior, de manera excepcional y a fin de dar certidumbre y un servicio de calidad al Usuario, procederemos a pronunciarnos sobre los hechos que dieron origen al Reclamo.

En cuanto al tema de fondo, debemos señalar en primer lugar que en cumplimiento de la Resolución de Superintendencia N° 044-2019/SUNAT, a partir del 01 de julio de 2019, el Concesionario se encuentra obligado a utilizar el SEE – Operador de Servicios Electrónicos para la emisión de facturas electrónicas, boletas de venta electrónicas y notas electrónicas vinculadas a ellas; es decir, a partir de la fecha antes indicada, toda validación de comprobantes de pago electrónicos ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) ya no es realizada directamente por AUNOR, sino por intermedio de un Operador de Servicios Electrónicos (OSE).

El Usuario indica que existen dos facturas con denominación F042-01759984 y F057-01163929, las cuales no han sido registradas a la SUNAT. Al respecto cabe señalar que, con los datos proporcionados por el Usuario, se procedió a verificar en la página web de facturación electrónica de AUNOR y en la página web de validación de comprobantes de pago de nuestra OSE, la empresa Efact, la validez de los documentos listados. Efectivamente, se corroboró que dichos documentos se hallaban validados en ambas páginas web con su respectiva Constancia de Recepción (CDR), esta información se hizo llegar al Usuario mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 13 de abril de 2020 (ANEXO ÚNICO).

De lo anterior, resulta necesario indicar que Efact, en calidad de OSE autorizado por la SUNAT, es el encargado de la validación de nuestros

---

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



## Autopista del Norte

comprobantes de pago. Por tanto, se concluye que esta problemática en la validación de comprobantes de pago ante la SUNAT resulta ser no imputable a AUNOR, pues dichos documentos ha sido ingresados correctamente a nuestra OSE y cuentan con sus respectivas CDR, hecho que los hace válidos para todo efecto.

Finalmente, manifestamos 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 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,

Victor Tirado Ch.  
Gerente General

vts

# LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	francisco javier namuche rodriguez	Ficha Número: WHUA202004130021
Razón Social:	PERFOMEX PERU SRL	
Doc. Identidad:	20379961143	Fecha: 13/04/2020 - 12:29
Dirección:	CALLE LOS TALLADORES 131 ATE - LIMA	
Correo Electrónico:	fnamuche@rnpmexico.pe	
Reclamo o Sugerencia:  Tengo 02 facturas electrónicas de los días 09 y 17 de marzo con números de facturas F053-01285508 y F047-00921623 respectivamente que no han sido registradas a SUNAT y se solicita su CDR y TXT para su seguimiento. quedo a la espera de estos documentos o una respuesta oportuna de este tema.		