

Miraflores, 15 de marzo de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-008

Señores:

Inversiones Victoria Del Norte S.A.C.

Av. Pucara, Mza. E, Lt. 10

hacruz@plazavictoria.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WHUA202101150006 de fecha 15.01.2021

I. VISTOS

Con fecha 15 de enero de 2021, el señor Henry Cruz Vidal, actuando en representación de la empresa Inversiones Victoria Del Norte S.A.C., con RUC N° 20517698645 (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° WHUA202101150006 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"fallas en la impresión de sus facturas, no se tona el N° de comprobante por favor tomar en cuenta. Gracias."

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° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA y N° 009-2021-SA hasta el día 06 de setiembre 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, N° 201-2020-PCM y N° 036-2021-PCM hasta el 31 de marzo de 2021. Por ello, y en aras 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 Henry Cruz Vidal (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Inversiones Victoria Del Norte 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, 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 indica que existen fallas en el sistema de impresión de facturas, en específico, menciona que los números de los comprobantes no son legibles. Al respecto, debemos indicar que es necesario contar con más información que nos permita identificar el comprobante al que hace referencia, ya sea la placa del vehículo, la fecha u hora de emisión, pues solo con dichos datos podemos brindarle un adecuado soporte y una copia de la factura electrónica solicitada.

Sin perjuicio de lo antes indicado, es importante mencionar que la Concesionaria tiene implementado el mecanismo de consulta y descarga de comprobantes electrónicos, mediante el cual el Usuario puede obtener todas las facturas electrónicas que requiera. Para ello, deberá ingresar a la página web de Autopista del Norte www.aunor.pe y, seguidamente, ingresar a la sección de "Facturación Electrónica" <https://facturacionelectronica.aunor.pe/>. A fin de facilitar la comprensión del Usuario, en el Anexo I consignamos la imagen que detalla la manera correcta de ingresar los datos del comprobante. Asimismo, de no contar con los datos, señalamos que estamos prestos de brindar soporte mediante el correo de consultasfacturaelectronica@ aunor.pe

Finalmente, 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 a la Concesionaria 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

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



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,

Rafael Moya Reina
Gerente General

ANEXO I

The screenshot shows the 'CLIENTE ANÓNIMO' form on the Autopista del Norte website. The form includes fields for 'Tipo de documento' (Factura), 'RUC', 'Nº Factura/Boleta' (Ej: F021-00958936), 'Fecha de emisión', and 'Importe total'. A 'Buscar' button is located below the form. Annotations with green boxes and arrows point to specific fields:

- INGRESAR RUC DE SU PROPIA EMPRESA** points to the RUC field.
- INGRESAR F071 - 00123456 Solo 8 dígitos después de la serie** points to the 'Nº Factura/Boleta' field.
- INGRESAR FECHA CORRECTA** points to the 'Fecha de emisión' field.
- INGRESAR EL IMPORTE TOTAL DE LA FACTURA** points to the 'Importe total' field.

Below the form, contact information is provided: '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' and 'O contactar por e-mail: consultasfacturaelectronica@anor.pe'. The footer contains '© Copyright 2014, Autopista Del Norte S.A.C.' and 'Conforme W3C HTML5'.

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

aunor.pe

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	HENRY CRUZ VIDAL	Ficha Número:
Razón Social:	INVERSIONES VICTORIA DEL NORTE SAC	WHUA202101150006
Doc. Identidad:	20517698645	Fecha:
Dirección:	AV. PUCARA MZA E LT 10	15/01/2021 - 09:12
Correo Electrónico:	hcruz@plazavictoria.com.p e	
Reclamo o Sugerencia:		
fallas en la impresion de sus facturas, no se tona el N° de comprobante. por favor tomar en cuenta.		
gracias		