

Miraflores, 12 de abril de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-016

Señora:

Stefany Villalobos Venegas

Calle Duque de la Palata 123 dpto. 501, La Virreina, Surco.

nanyvive@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Reclamo WHUA202103260014 de fecha 26.03.2021

I. VISTOS

Con fecha 26 de marzo de 2021, la señora Stefany Villalobos Venegas, identificada con DNI N° 10422443687 (en adelante, la "Usuaría") 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° WHUA202103260014 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaría detalla lo siguiente:

"POR FAVOR AGRADECERE SU APOYO, EL DIA 15-03 REALICE EL PAGO DE PEAJE Y COLOCARON CORRECTO EL NUMERO DE RUC INDICADO, PERO EL NOMBRE O RAZON SOCIAL ESTA MAL REGISTRADO, AGRADECERE SU APOYO CON LA MODIFICACION DEL DOCUMENTO PARA QUE PUEDA SER VALIDO ANTE SUNAT"

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 de la Usuaría.

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 30 de abril de 2021. Por ello, y en aras de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR cumple con emitir la presente resolución y notificarla a la Usuaría 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 la Usuaría.

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 la Usuaría 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, debemos señalar que el Reclamo cumple con los requisitos de presentación indicados en el artículo 8 del Reglamento Interno, por lo que corresponde su admisión y pronunciamiento sobre el fondo de los hechos descritos por la Usuaría.

La Usuaría indica que hubo un error respecto a la impresión de la factura emitida el día 15 de marzo de 2021 en la Unidad de Peaje Fortaleza, la misma que adjuntó al Reclamo y que se puede apreciar en el Anexo I. Específicamente, señala que la razón social es incorrecta, con lo cual, solicita su corrección. Al respecto, se cotejaron los datos del comprobante con la información obtenida de la página web de SUNAT <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe> y se verificó que el comprobante presentaba una inconsistencia respecto/ a la razón social con el número del RUC, conforme se aprecia en el Anexo II.

De acuerdo con lo indicado y a fin de dar respuesta a su Reclamo, procedimos a realizar la emisión del Comprobante de Pago correcto, el cual se consigna en el Anexo III, de acuerdo con el siguiente detalle:

N° de Comprobante	F402-00000920
RUC	10422443687
Razón Social	VILLALOBOS VENEGAS STEFANY
Hora y fecha	30/03/2021 07:00:36 AM

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 la Usuaría 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/>. Asimismo, de presentar problemas de enmendadura, impresión o no contar con todos los datos del comprobante señalamos que estamos prestos de brindar soporte mediante el correo de consultasfacturaelectronica@ aunor.pe.

Finalmente, extendemos las disculpas correspondientes por las molestias ocasionadas a la Usuaría. 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 a la Concesionaria por ley y por el Contrato de Concesión.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR FUNDADO** El Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Atentamente,



Rafael Moya Reina
Gerente General

Anexo I: Comprobante emitido





Anexo II: Resultado de búsqueda Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda	
Número de RUC:	10422443687 - VILLALOBOS VENEGAS STEFANY
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Tipo de Documento:	DNI 42244368 - VILLALOBOS VENEGAS, STEFANY

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

aunor.pe



Autopista del Norte

Anexo III: Comprobante correcto en reemplazo



AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C

AV. 28 DE JULIO 150 PISO 4, MIRAFLORES-LIMA-LIMA

RUC: 20620829868

Fortaleza

PANAM. NORTE KM. 220+280 HUARMEY

HUARMEY - ANCA3H

FACTURA ELECTRÓNICA		F402-0000920		
CLIENTE :	VILLALOBOS VENEGAS STEFANY			
RUC :	10422443687			
FECHA EMISIÓN :	30/03/2021	HORA :	07:00:36 AM	
PLACA :	AHW401	VÍA :	V402	
SENTIDO :	SUR - NORTE	COBRADOR :	478	
TIPO DE MONEDA :	SOLES	MEDIO DE PAGO :	EFECTIVO	
CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
L2	1	UNI	Paso de peaje	S/ 8.80
TOTAL GRAVADO :				S/ 7.48
TOTAL NO GRAVADO :				S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :				S/ 0.00
D8CTO TOTAL :				S/ 0.00
TOTAL IGV :				S/ 1.34
IMPORTE TOTAL :				S/ 8.80
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 fideicomiso 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

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

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

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	STEFANY VILLALOBOS VENEGAS	Ficha Número: WHUA202103260014
Razón Social:	STEFANY VILLALOBOS VENEGAS	
Doc. Identidad:	10422443687	Fecha: 26/03/2021 - 18:33
Dirección:	CALLE DUQUE DE LA PALATA 123 DPTO 501 LA VIRREINA SURCO	
Correo Electrónico:	NANYVIVE@HOTMAIL.CO M	
Reclamo o Sugerencia: ESTIMADOS POR FAVOR AGRADECERE SU APOYO, EL DIA 15-03 REALICE EL PAGO DE PEAJE Y COLOCARON CORRECTO EL NUMERO DE RUC INDICADO, PERO EL NOMBRE O RAZON SOCIAL ESTA MAL REGISTRADO, AGRADECERE SU APOYO CON LA MODIFICACION DEL DOCUMENTO PARA QUE PUEDA SER VALIDO ANTE SUNAT		
Resolución		