

Miraflores, 12 de abril de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-017

Señores:

Almacenera del Perú S.A.
Jr. Gaspar Hernández 760, Lima.
cportalesc@almaperu.com.pe
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WHUA202103290016 de fecha 29.03.2021

I. VISTOS

Con fecha 29 de marzo de 2021, el señor Carlos Armando Portales Correa, actuando en representación de la empresa Almacenera del Perú S.A. con RUC N° 20100000688 (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° WHUA202103290016 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Peajes generados el día 24, se hicieron con otro RUC. Favor de generar el Ruc con la razón social de ALMACENERA DEL PERU S.A. RUC 20100000688."

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 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 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 Carlos Armando Portales Correa (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Almacenera del Perú S.A. (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 hubo un error respecto a la impresión de cuatro comprobantes de pago emitidos en la Unidad de Peaje Huarney el día 24 de marzo del 2021, los mismos que adjuntó al Reclamo y que se pueden verificar en el Anexo I. Específicamente, señala que el RUC es incorrecto, por lo cual, solicita la corrección en cada una de las facturas.

Al respecto, debemos indicar que se cotejaron los documentos en referencia con la información consignada en la página de SUNAT <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe>, confirmándose que los comprobantes presentaban inconsistencias respecto a la razón social, conforme se aprecia en el Anexo II.

De acuerdo con lo indicado y a fin de brindar atención a su Reclamo, procedimos a emitir los comprobantes de pago de manera correcta, los cuales se consignan en el Anexo III, de acuerdo con el siguiente detalle:

N° de comprobante	F401-00001288
RUC	20100000688
Razón Social	ALMACENERA DEL PERU S A
Hora y fecha	24/03/2021 09:16:27 AM

N° de comprobante	F503-00000711
RUC	20100000688
Razón Social	ALMACENERA DEL PERU S A
Hora y fecha	24/03/2021 10:22:23 AM

N° de comprobante	F202-00004082
RUC	20100000688
Razón Social	ALMACENERA DEL PERU S A
Hora y fecha	24/03/2021 11:34:06 AM

N° de comprobante	F702-00001325
RUC	20100000688
Razón Social	ALMACENERA DEL PERU S A

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

Hora y fecha

24/03/2021 02:13:37 PM

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/>. 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](mailto:consultasfacturaelectronica@ aunor.pe).

Finalmente, extendemos las disculpas correspondientes por las molestias ocasionadas al Usuario. 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,

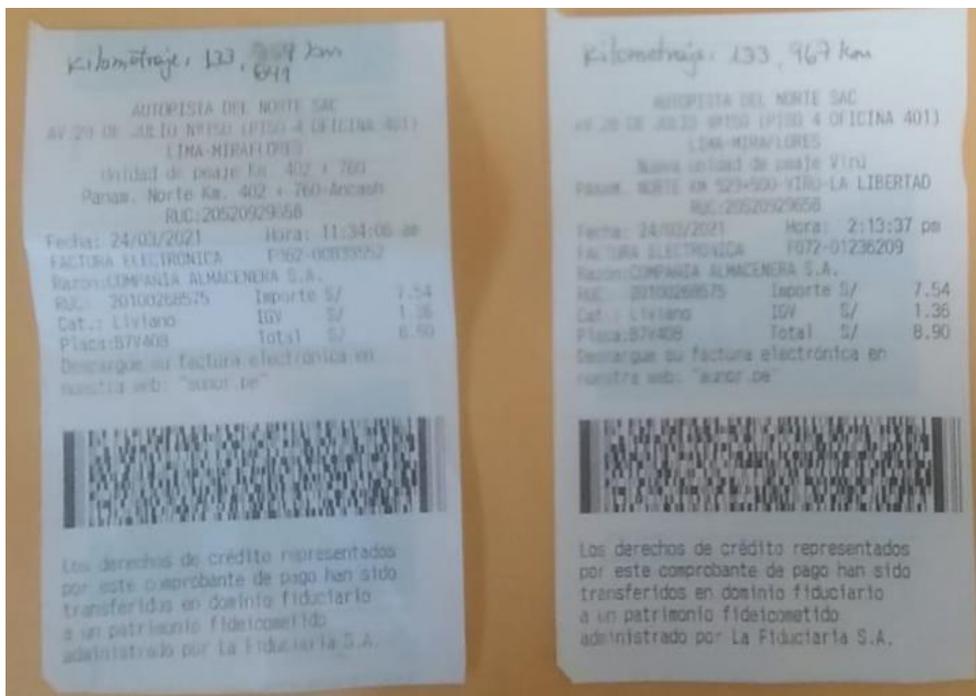
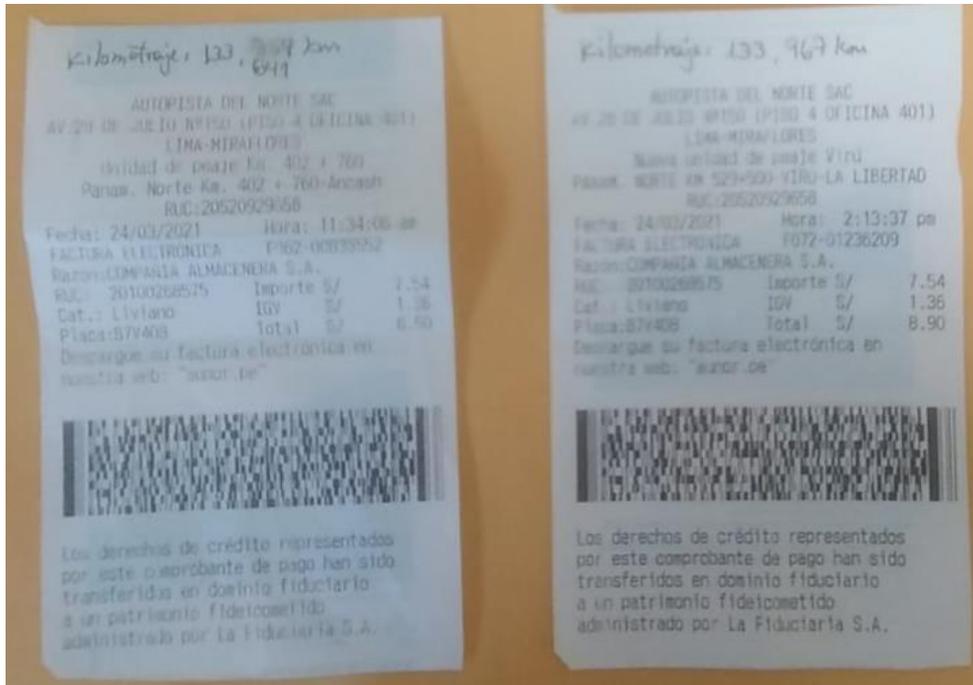


Rafael Moya Reina
Gerente General



Autopista del Norte

Anexo I: Comprobantes de pago emitidos



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

aunor.pe

Anexo II: Resultado de búsqueda Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda

Número de RUC:	20100000688 - ALMACENERA DEL PERU S A
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA
Nombre Comercial:	ALMA PERU S A



Autopista del Norte

Anexo III: Comprobantes correctos en reemplazo



AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C
 AV. 28 DE JULIO 150 PISO 4, MIRAFLORES-LIMA-LIMA
 RUC: 20520929658
 N.U. Huarmey
 PANAM. NORTE KM. 314 CULEBRAS
 HUARMEY - ANCASH

FACTURA ELECTRÓNICA		F503-00000711		
CLIENTE :	ALMACENERA DEL PERU S A			
RUC :	2010000688			
FECHA EMISIÓN :	24/03/2021	HORA :	10:22:23 AM	
PLACA :	B7V408	VIA :	V503	
SENTIDO :	SUR - NORTE	COBRADOR :	177	
TIPO DE MONEDA :	SOLES	MEDIO DE PAGO :	EFECTIVO	
CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
L2	1	UNI	Paso de peaje	S/ 8.60
TOTAL GRAVADO :				S/ 7.29
TOTAL NO GRAVADO :				S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :				S/ 0.00
DSCTO TOTAL :				S/ 0.00
TOTAL IGV :				S/ 1.31
IMPORTE TOTAL :				S/ 8.60
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

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

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



Autopista del Norte



Autopista del Norte

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C
 AV. 28 DE JULIO 150 PISO 4, MIRAFLORES-LIMA-LIMA
 RUC: 20520929658
 Fortaleza
 PANAM. NORTE KM. 220+280 HUARMEY
 HUARMEY - ANCASH

FACTURA ELECTRÓNICA		F401-00001288		
CLIENTE :	ALMACENERA DEL PERU S A			
RUC :	20100000688			
FECHA EMISIÓN :	24/03/2021	HORA :	09:16:27 AM	
PLACA :	B7V408	VIA :	V401	
SENTIDO :	SUR - NORTE	COBRADOR :	402	
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/ 7.46
TOTAL NO GRAVADO :				S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :				S/ 0.00
DSCTO 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 fideicomitido administrado por La Fiduciaria S.A.



Representación Impresa de la FACTURA ELECTRÓNICA
 Autorizado mediante la resolución 0180050000962/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



Autopista del Norte



Autopista del Norte

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C

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

RUC: 20520929658

Unidad de Peaje Km. 402 + 760

Panamericana Norte Km. 402 + 760

ANCASH

FACTURA ELECTRÓNICA		F202-00004082		
CLIENTE :	ALMACENERA DEL PERU S A			
RUC :	20100000688			
FECHA EMISIÓN :	24/03/2021	HORA :	11:34:06 AM	
PLACA :	B7V408	VIA :	V602	
SENTIDO :	SUR - NORTE	COBRADOR :	295	
TIPO DE MONEDA :	SOLES	MEDIO DE PAGO :	EFECTIVO	
CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
L2	1	UNI	Paso de peaje	S/ 8.90
TOTAL GRAVADO :				S/ 7.54
TOTAL NO GRAVADO :				S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :				S/ 0.00
D&CTO TOTAL :				S/ 0.00
TOTAL IGV :				S/ 1.36
IMPORTE TOTAL :				S/ 8.90
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

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

aunor.pe



Autopista del Norte



Autopista del Norte

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		F702-00001325		
CLIENTE :	ALMACENERA DEL PERU S A			
RUC :	2010000688			
FECHA EMISIÓN :	24/03/2021	HORA :	02:13:37 PM	
PLACA :	B7V408	VIA :	V702	
SENTIDO :	SUR - NORTE	COBRADOR :	361	
TIPO DE MONEDA :	SOLES	MEDIO DE PAGO :	EFECTIVO	
CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
L2	1	UNI	Paso de peaje	S/ 8.90
TOTAL GRAVADO :				S/ 7.54
TOTAL NO GRAVADO :				S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :				S/ 0.00
DSCTO TOTAL :				S/ 0.00
TOTAL IGV :				S/ 1.36
IMPORTE TOTAL :				S/ 8.90
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 fideicomitido 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:	CARLOS ARMANDO PORTALES CORREA	Ficha Número: WHUA202103290016
Razón Social:	Almacenera del Peru S.A.	
Doc. Identidad:	20100000688	Fecha: 29/03/2021 - 10:47
Dirección:	Jr. Gaspar Hernández 760 Lima	
Correo Electrónico:	cportalesc@almaperu.com. pe	
Reclamo o Sugerencia: Peajes generados el día 24 , se hicieron con otro RUC. Favor de generar el Ruc con la razón social de ALMACENERA DEL PERU S.A. RUC 20100000688.		
Resolución		