

Miraflores, 17 de mayo de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-020

Señores:

MULTISERVICIOS ADELMO E.I.R.L.

Calle Daniel Alcides Carrión Nro. 240, Urbanización Santa Luzmila, Comas, Lima.

Heliza_vb@hotmail.com

Presente. -

Asunto: Reclamo N° WHUA202104150018 de fecha 15.04.2021

I. VISTOS

Con fecha 15 de abril de 2021, la señora Vanessa Bacilio, actuando en representación de la empresa Multiservicios Adelmo E.I.R.L., con RUC N° 20600494636 (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° WHUA202104150018 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaría detalla lo siguiente:

"Buen día, deseo me puedan ayudar enviando la información que solicito, que son los XML de las facturas emitidas por ustedes a la empresa Multiservicios Adelmo E.I.R.L. adjunto solicitud en PDF indicando lo solicitado; sin más, me despido, a la pronta espera de su respuesta. atentamente"

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,

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

aunor.pe

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, N° 036-2021-PCM y N° 076-2021-PCM hasta el 31 de mayo 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 Usuaria 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 Usuaria.

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 Usuaria 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.

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

aunor.pe

De acuerdo con la normativa antes citada, podemos apreciar que lo requerido por la Usuaría corresponde a una solicitud y no a un Reclamo propiamente dicho, pues nos consulta si podemos remitir las facturas emitidas a nombre de Multiservicios Adelmo E.I.R.L. en formato XML a su correo electrónico. Por tanto, el reclamo devendría en improcedente.

Sin perjuicio de lo antes señalado y a fin de brindar un servicio de excelencia; excepcionalmente, procedimos a descargar los comprobantes solicitados y, enviarlos a los correos electrónicos indicados por la Usuaría, tal y como se aprecia en el Anexo II.

Adicionalmente lo señalado, es importante reiterar que los Usuarios tienen la posibilidad de consultar y/o descargar los comprobantes electrónicos en formato PDF o XML, a través de la página web de Autopista del Norte: www.aunor.pe. Para ello, deberán acceder a la sección de "Facturación Electrónica" <https://facturacionelectronica.aunor.pe/> y llenar los datos correspondientes del comprobante, con lo cual, automáticamente, tendrán acceso a la descarga de los archivos XML y PDF. A fin de facilitar la comprensión de la Usuaría, consignamos los pasos que se deben seguir en formato de imágenes como Anexo I.

En caso los usuarios no cuenten con los datos suficientes o desean realizar cualquier otro tipo de consulta relacionada a la facturación por pago de peajes de la Red Vial N° 4, pueden realizar sus consultas directamente al correo de Facturación Electrónica: [consultasfacturaelectronica@aunor.pe](mailto:consultasfacturaelectronica@ aunor.pe) y mediante comunicación telefónica al número (51-1) 043-604013.

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 IMPROCEDENTE** 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.



Autopista del Norte

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

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

aunor.pe

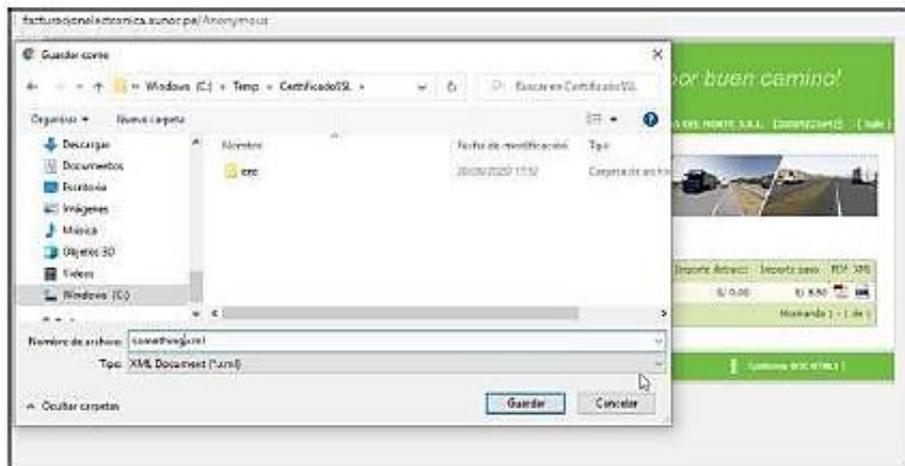


Autopista del Norte

Posicionarse con el puntero del mouse sobre el archivo XML y hacer click con el botón derecho, luego seleccionar "guardar enlace como...";



El archivo se guarda con nombre something.xml, luego se puede renombrar:



De esta manera se descarga correctamente y se valida en SUNAT.

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

aunor.pe



**Autopista
del Norte**

Anexo II: Correo electrónico con comprobantes solicitados

Archivos XML - Reclamo web N°WHUA202104150018

Consultas Factura Electronica <consultasfacturae electronica@aunor.pe>

Lun 10/05/2021 14:18

Para: aguilaaguilarjovana35@gmail.com <aguilaaguilarjovana35@gmail.com>; informes@adelmo.com.pe <informes@adelmo.com.pe>

Cco: Romulo Alberto Moreno Torres <romulo.moreno@aunor.pe>

1 archivos adjuntos (173 KB)

Multiservicios Adelmo - XMLrar;

Estimado Usuario;

Empresa **MULTISERVICIOS ADELMO E.I.R.L.**

Reciba un cordial saludo, mediante la presente adjuntamos los archivos XML de sus comprobantes electrónicos solicitados mediante el reclamo web N°WHUA202104150018 con fecha 15 de abril del 2021.

Favor de brindar conformidad de la información enviada, mediante el presente correo.

Saludos,

Fiorela Chávez.

Facturación Electrónica

 Logo_Firma2

Av. Santa 376, Urb. Buenos Aires - Nuevo Chimbote

Teléfono: +51 043 604000 Anexo: 13013

Móvil: 924768059

aunor.pe

Antes de imprimir este correo piensa bien si es necesario hacerlo.

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:	VANESSA BACILIO	Ficha Número:
Razón Social:	MULTISERVICIOS ADELMO E.I.R.L.	WHUA202104150018
Doc. Identidad:	20600494636	Fecha:
Dirección:	CAL.DANIEL ALCIDES CARRION NRO.240 URB. SANTA LUZMILA COMAS -LIMA	15/04/2021 - 09:06
Correo Electrónico:	heliza_vb@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia: BUEN DIA, DESEO ME PUEDAN AYUDAR ENVIANDO LA INFORMACION QUE SOLICITO, QUE SON LOS XML DE LAS FACTURAS EMITIDAS POR USTEDES A LA EMPRESA MULTISERVISIOS ADELMO E.I.R.L. ADJUNTO SOLICITUD EN PDF INDICANDO LO SOLICITADO. SIN MAS ME DESPIDO, A LA PRONTA ESPERA DE SU RESPUESTA. ATENTAMENTE		
Resolución		