Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Miraflores, 17 de mayo de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-021

Señores:
JJ CANCINO SRL
Pacasmayo, La Libertad.
Valdez1996@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WHUA202104190019 – de fecha 19.04.2021

I. VISTOS

Con fecha 19 de abril de 2021, el señor Marlon Paul Valdez Cabos, actuando en representación de la empresa J.J Cancino S.R.L. con RUC N° 20440120149 (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° WHUA202104190019 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"Estimados buenos días, por favor reclamo una copia de peaje de la unidad ABG-908 del día 12 /03/2021 gracias o enviarme a mi celular 941964229"

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,

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

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 Nº 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 Nº 020-2020-SA, Nº 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 Nº 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 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

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

corresponde a una de las materias de reclamo establecidas en los reglamentos indicados en este párrafo.

De acuerdo con la normativa antes citada, podemos apreciar que lo requerido por el Usuario corresponde a una solicitud y no a un Reclamo propiamente dicho, pues nos solicita que le remitamos la copia de una factura, señalando como únicos datos para su identificación la fecha de emisión, esto es, el 12 de marzo de 2021; y la placa del vehículo: ABG-908. Por tanto, el reclamo devendría en improcedente.

Sin perjuicio de lo antes señalado y a fin de brindar un servicio de excelencia, procedimos a la búsqueda del comprobante, de acuerdo a los datos proporcionados por el Usuario; como resultado, se ubicaron los siguientes 05 (cinco) comprobantes a nombre de la empresa J.J Cancino S.R.L, los mismos que se consignan como Anexo I:

N° TICKET	CLIENTE	PLACA	COSTO FINAL	FECHA/HORA
F079-00001445885	JJ CANCINO S.R.L.	ABG908	53.20	12/03/2021 06:52:03 a.m.
F067-00000545771	JJ CANCINO S.R.L.	ABG908	53.20	12/03/2021 09:40:26 a.m
F057-00001466989	JJ CANCINO S.R.L.	ABG908	51.30	12/03/2021 11:39:58 a.m.
F051-00002245952	JJ CANCINO S.R.L.	ABG908	51.30	12/03/2021 06:20:07 p.m.
F061-00001081034	JJ CANCINO S.R.L.	ABG908	53.20	12/03/2021 08:17:41 p.m.

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 Usuaria, consignamos los pasos que se deben seguir en formato de imágenes como Anexo II.

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

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

correo de Facturación Electrónica: 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.

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

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Anexo I: Comprobantes electrónicos

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		F079-01445885	
CLIENTE :	JJ CANCINO S.R.L.		
RUC :	20440120149		
FECHA EMISIÓN :	12/03/2021	**HORA :**	06:52:03 AM
PLACA :	ABG908	**VÍA :**	V709
SENTIDO :	NORTE - SUR	**COBRADOR :**	396
TIPO DE MONEDA :	SOLES	**MEDIO DE PAGO :**	EFECTIVO

CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
P6	1	UNI	Paso de peaje	S/ 53.20

TOTAL GRAVADO :	S/ 45.08
TOTAL NO GRAVADO :	S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :	S/ 0.00
DSCTO TOTAL :	S/ 0.00
TOTAL IGV :	S/ 8.12
IMPORTE TOTAL :	S/ 53.20

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

Autopista del Norte

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

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 F067-00545771

CLIENTE :	JJ CANCINO S.R.L.		
RUC :	20440120149		
FECHA EMISIÓN :	12/03/2021	**HORA :**	09:40:26 AM
PLACA :	ABG908	**VÍA :**	V607
SENTIDO :	NORTE - SUR	**COBRADOR :**	615
TIPO DE MONEDA :	SOLES	**MEDIO DE PAGO :**	EFECTIVO

CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
P6	1	UNI	Paso de peaje	S/ 53.20

TOTAL GRAVADO :	S/ 45.08
TOTAL NO GRAVADO :	S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :	S/ 0.00
DSCTO TOTAL :	S/ 0.00
TOTAL IGV :	S/ 8.12
IMPORTE TOTAL :	S/ 53.20

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

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Autopista del Norte

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 F057-01466989

CLIENTE :	JJ CANCINO S.R.L.		
RUC :	20440120149		
FECHA EMISIÓN :	12/03/2021	**HORA :**	11:39:58 AM
PLACA :	ABG908	**VÍA :**	V507
SENTIDO :	NORTE - SUR	**COBRADOR :**	174
TIPO DE MONEDA :	SOLES	**MEDIO DE PAGO :**	EFECTIVO

CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
P6	1	UNI	Paso de peaje	S/ 51.30

TOTAL GRAVADO :	S/ 43.47
TOTAL NO GRAVADO :	S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :	S/ 0.00
DSCTO TOTAL :	S/ 0.00
TOTAL IGV :	S/ 7.83
IMPORTE TOTAL :	S/ 51.30

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

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Autopista del Norte

Autopista del Norte

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		F051-02245952	
CLIENTE :	JJ CANCINO S.R.L.		
RUC :	20440120149		
FECHA EMISIÓN :	12/03/2021	**HORA :**	06:20:07 PM
PLACA :	ABG908	**VÍA :**	V501
SENTIDO :	SUR - NORTE	**COBRADOR :**	164
TIPO DE MONEDA :	SOLES	**MEDIO DE PAGO :**	EFECTIVO

CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
P6	1	UNI	Paso de peaje	S/ 51.30

TOTAL GRAVADO :	S/ 43.47
TOTAL NO GRAVADO :	S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :	S/ 0.00
DSCTO TOTAL :	S/ 0.00
TOTAL IGV :	S/ 7.83
IMPORTE TOTAL :	S/ 51.30

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

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

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 F061-01081034

CLIENTE :	JJ CANCINO S.R.L.		
RUC :	20440120149		
FECHA EMISIÓN :	12/03/2021	**HORA :**	08:17:41 PM
PLACA :	ABG908	**VÍA :**	V601
SENTIDO :	SUR - NORTE	**COBRADOR :**	290
TIPO DE MONEDA :	SOLES	**MEDIO DE PAGO :**	EFECTIVO

CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
P6	1	UNI	Paso de peaje	S/ 53.20

TOTAL GRAVADO :	S/ 45.08
TOTAL NO GRAVADO :	S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :	S/ 0.00
DSCTO TOTAL :	S/ 0.00
TOTAL IGV :	S/ 8.12
IMPORTE TOTAL :	S/ 53.20

DETRACCIÓN POR PAGAR :	S/ 0.00
DETRACCIÓN PAGADA :	S/ 0.00

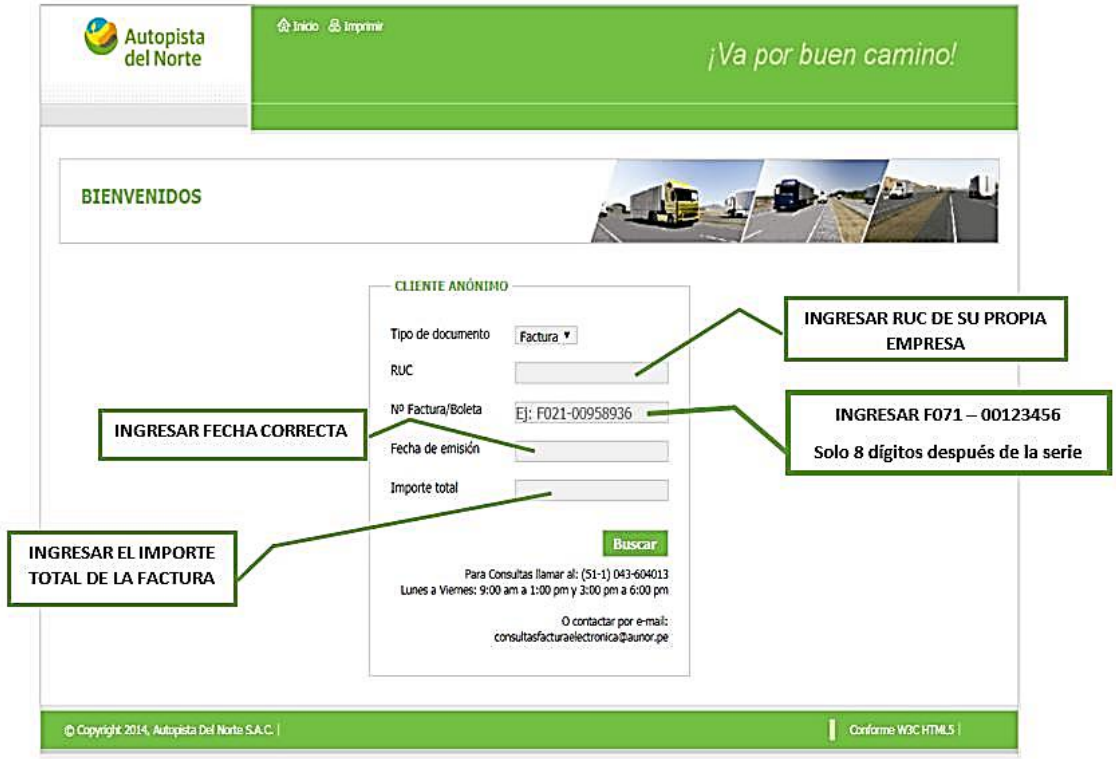
Operación sujeta al Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias con el Gobierno Central

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

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Anexo II: Búsqueda de comprobantes electrónicos



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

aunor.pe

Red Vial N° 4 Pativilca-Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	Marlon paúl Valdez Cabos	Ficha Número: WHUA202104190019
Razón Social:	Jjcancino srl	
Doc. Identidad:	20440120149	Fecha: 19/04/2021 - 09:33
Dirección:	Pacasmayo	
Correo Electrónico:	valdez1996@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia: Estimados buenos días, por favor reclamo una copia de peaje de la unidad ABG 908 del día 12 /03/2021 gracias o enviarme ami cel 941964229		
Resolución		