

San Isidro, 12 de noviembre de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-046

Señores
TRANSEL S.A.C.
Calle B 263 Urb. Industrial Bocanegra – Callao
wtorres@transel.com.pe
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WHUA202110190050 – de fecha 19.10.2021

I. VISTOS

Con fecha 19 de octubre de 2021, el señor William Torres Pérez, actuando en representación de la empresa Transel S.A.C., con RUC N° 20123299206 (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° WHUA202110190050 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"No se visualiza en SUNAT la FACTURA ELECTRONICA F048-01737842 DE FECHA 08/10/2021 A NOMBRE DE TRANSEL SAC., AGRADECERÉ CONFIRMAR".

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").

Av. República de Colombia 791, Piso 9, Oficina 902.
San Isidro - Lima 27 – Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe



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, N° 009-2021-SA y N° 025-2021-SA hasta el día 01 de marzo de 2022.

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, N° 076-2021-PCM, N° 105-2021-PCM, N° 123-2021-PCM, N° 131-2021-PCM, N° 149-2021-PCM, N° 152-2021-PCM y N° 167-2021-PCM hasta el 30 de noviembre 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 William Torres Pérez (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Transel 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 no se visualiza en los registros de SUNAT la factura electrónica F048-01737842, emitida el 08 de octubre de 2021, a nombre de su representada; por lo que, solicita que se realice la verificación respectiva. En atención a ello, procedimos a ingresar al portal web de nuestro Operador de Servicios Electrónicos y pudimos verificar que la referida factura contaba con la Constancia de Recepción necesaria para su validez y recepción por parte de la Administración Tributaria, conforme se aprecia en el Anexo 1.

Asimismo, una vez verificado lo antes indicado, procedimos a comunicarnos con el Usuario, conforme se aprecia en el Anexo 2, a efectos de que tenga conocimiento del funcionamiento del portal web de nuestro Operador de Servicios Electrónicos y del procedimiento para verificación de facturas en el siguiente link: <https://ose.efact.pe/busca-tu-comprobante/consult.html>.

Sin perjuicio de lo antes indicado, ofrecemos a los Usuarios nuestra mayor disposición para brindar el soporte necesario respecto a cualquier consulta relacionada a temas de facturación, mediante el correo de Facturación Electrónica consultasfacturaelectronica@aunor.pe y el siguiente número telefónico: (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 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

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



**Autopista
del Norte**

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

gzn

Anexo I: Verificación factura



Busca tu Comprobante

RUC	Nro.Documento	Monto Total	Moneda	Fecha Emisión	Estado
20520929658	F048-1737842	52.30	PEN	2021-10-08	El comprobante F048-1737842 es válido , cuenta con CDR.



Autopista del Norte

Anexo II: Correo enviado al Usuario

Reclamo web WHUA202110190050

1

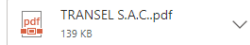


Consultas Factura Electronica

Mié 27/10/2021 18:30

Para: Wtorres@transel.com.pe

CC: Romulo Alberto Moreno Torres; Luzmila Ysabel Mendoza Saldaña



Estimado Usuario,

EMPRESA TRANSEL S.A.C.

Sr. William Torres Perez

Acabamos de recibir su reclamo, mediante el cual manifiesta que su comprobante no se puede visualizar en la página de SUNAT, hasta el momento venimos trabajando con la OSE EFACT www.efact.pe, la cual es la encargada de direccionar los comprobantes emitidos hacia SUNAT, la descarga de los CDR lo genera cada usuario a través de la página de EFACT con un usuario y contraseña para el cual deberán registrarse con datos propios de la empresa (receptora) tiene un plazo de 30 días desde la fecha de emisión del comprobante.

Agradecería se ponga en contacto con SUNAT para descartar inconsistencias por parte de dicha entidad.

Se adjunta comprobante electrónico.

El comprobante adjunto es válido en efect.



Busca tu Comprobante

RUC	Nro.Documento	Monto Total	Moneda	Fecha Emisión	Estado
20020929658	F048-1737642	52.30	PEN	2021-10-08	El comprobante F048-1737642 es válido cuenta con CDR.

Atentamente,

Anghela Pulido.

Facturación Electrónica

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	William Torres Perez	Ficha Número:
Razón Social:	TRANSEL SAC	WHUA202110190050
Doc. Identidad:	20123299206	Fecha:
Dirección:	CALLE B - 263 - URB.INDUSTRIAL BOCANEGRA CALLAO	19/10/2021 - 08:49
Correo Electrónico:	Wtorres@transel.com.pe	
Reclamo o Sugerencia:		
no se visualiza en SUNAT la FACTURA ELECTRONICA F048-01737842 DE FECHA 08/10/2021 A NOMBRE DE TRANSEL SAC., AGRADECERÉ CONFIRMAR		
Resolución		