



**Autopista
del Norte**

Miraflores, 31 de agosto de 2020
Resol. Ger. Gen. 2020-036

Señor(a):

Noemi Mendocilla Ruiz

Jr. Los Brillantes N° 741 Urb. Santa Inés (Frente al Local de Gobierno Regional)

La Libertad, Trujillo

auxi2.conta@trcexpress.com

Presente.-

Referencia : Reclamo N° WOTR202003160018 de fecha 16.03.2020

I. VISTOS

Con fecha 16 de marzo de 2020, la señora Noemi Mendocilla Ruiz, actuando en representación de la empresa TCR Express S.A.C., con RUC N° 20481960127 (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° WOTR202003160018 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

***"Desde el mes de agosto de 2019 hemos presentado problemas con sus facturas debido a que hasta el momento no se encuentran validas ante SUNAT, por tal motivo solicitamos que verifiquen dichas facturas y solucionen el problema lo antes posible de lo contrario se tomaran otras medidas.
Adjto facturas"***

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").

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

auror.pe



Autopista del Norte

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.

Según lo establece el numeral 4 del artículo 12 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 17 del Reglamento Interno, AUNOR podrá extender su plazo de respuesta de reclamos a treinta (30) días hábiles, en casos particularmente complejos; siendo aplicable dicho plazo de respuesta al Reclamo, dado que para la emisión de la presente resolución se ha requerido realizar coordinaciones previas entre las áreas internas de AUNOR (legal, contable y de tecnologías de la información), además de la elaboración de un informe redactado por nuestra área de recaudación.

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 y N° 027-2020-SA, hasta el día 07 de diciembre de 2020.

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 y N° 146-2020-PCM hasta el 30 de setiembre de 2020. Según el Decreto de Urgencia N° 029-2020/PCM, se establece la suspensión del cómputo de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos a fin de aplicar medidas que coadyuven a evitar la propagación del virus COVID-19. Por ello, y en pos 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 la Usuaría cumple con los requisitos estipulados para su admisibilidad y, luego, si corresponden a una de

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

En relación a lo anterior, se puede observar que la Usuaría (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa TCR Express S.A.C. (persona jurídica), sin adjuntar al Reclamo documento alguno que acredite que la Usuaría 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. Pese a lo anterior, de manera excepcional y a fin de dar certidumbre y un servicio de calidad a la Usuaría, procederemos a pronunciarnos sobre los hechos que dieron origen al Reclamo.

En cuanto al tema de fondo, debemos señalar en primer lugar que en cumplimiento de la Resolución de Superintendencia N° 044-2019/SUNAT, a partir del 01 de julio de 2019, el Concesionario se encuentra obligado a utilizar el SEE – Operador de Servicios Electrónicos para la emisión de facturas electrónicas, boletas de venta electrónicas y notas electrónicas vinculadas a ellas; es decir, a partir de la fecha antes indicada, toda validación de comprobantes de pago electrónicos ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) ya no es realizada directamente por AUNOR, sino por intermedio de un Operador de Servicios Electrónicos (OSE). Desde agosto del 2019 hasta la actualidad, nuestra OSE es la empresa Efact.

La Usuaría señala que existe un listado de comprobantes de pago que no se encuentran validados ante la SUNAT. Al respecto cabe señalar que, con los datos proporcionados en el documento Word adjunto al Reclamo, se procedió a verificar en la página web de facturación electrónica de AUNOR² la validez de diez (10) facturas aleatorias del total de los (36) documentos listados, considerando como monto el subtotal sin adicionar el monto por las deducciones. Y, efectivamente, se corroboró que dichos documentos se hallaban correctamente validados, conforme se muestra en las siguientes imágenes:

Documento	Fecha	Núm. factura	Plaza	Placa	Importe detracci	Importe paso	PDF XML
VÁLIDO	03/10/2019 10:55:07 p.m.	F078-00767857	Nuevo Virú	F1L966	S/ 6.00	S/ 24.70	 
Página 1 de 1 10 ▼ Mostrando 1 - 1 de 1							
Documento	Fecha	Núm. factura	Plaza	Placa	Importe detracci	Importe paso	PDF XML
VÁLIDO	29/08/2019 09:36:28 p.m.	F077-00305425	Nuevo Virú	C3Y956	S/ 6.00	S/ 24.70	 
Página 1 de 1 10 ▼ Mostrando 1 - 1 de 1							
Documento	Fecha	Núm. factura	Plaza	Placa	Importe detracci	Importe paso	PDF XML
VÁLIDO	20/10/2019 12:48:25 a.m.	F052-01182494	N.U. de Huarmey	C4G963	S/ 6.00	S/ 23.80	 
Página 1 de 1 10 ▼ Mostrando 1 - 1 de 1							

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

² <https://facturacionelectronica.aunor.pe/>



Autopista del Norte

Documento	Fecha	Núm. factura	Plaza	Placa	Importe detracci	Importe paso	PDF	XML
VÁLIDO	06/11/2019 01:03:49 a.m.	F068-00249069	Unidad de Peaje	F1M954	S/ 6.00	S/ 24.70		
Página 1 de 1					Mostrando 1 - 1 de 1			
VÁLIDO	10/11/2019 02:48:08 a.m.	F057-01206763	N.U. de Huarmey	C3Y956	S/ 6.00	S/ 23.80		
Página 1 de 1					Mostrando 1 - 1 de 1			
VÁLIDO	06/11/2019 01:41:30 a.m.	F051-01832272	N.U. de Huarmey	C4G963	S/ 6.00	S/ 23.80		
Página 1 de 1					Mostrando 1 - 1 de 1			
VÁLIDO	06/11/2019 01:54:27 a.m.	F048-01180275	Fortaleza	BSR967	S/ 6.00	S/ 24.20		
Página 1 de 1					Mostrando 1 - 1 de 1			
VÁLIDO	29/11/2019 01:44:18 a.m.	F058-01826098	N.U. de Huarmey	T6P962	S/ 6.00	S/ 23.80		
Página 1 de 1					Mostrando 1 - 1 de 1			
VÁLIDO	27/11/2019 04:41:30 a.m.	F061-00616095	Unidad de Peaje	T5H966	S/ 6.00	S/ 24.70		
Página 1 de 1					Mostrando 1 - 1 de 1			
VÁLIDO	06/11/2019 02:02:17 a.m.	F052-01194058	N.U. de Huarmey	F1L966	S/ 6.00	S/ 23.80		
Página 1 de 1					Mostrando 1 - 1 de 1			

De lo anterior, resulta necesario indicar que Efact, en calidad de OSE autorizado por la SUNAT, es el encargado de la validación de nuestros comprobantes de pago. Por otro lado, el comunicado de la SUNAT de fecha 12 de febrero de 2020 ha hecho de público conocimiento que se ha presentado inconvenientes con la recepción de los comprobantes validados, tal como se visualiza en la siguiente imagen:

COMUNICADO

Estimado(a) contribuyente :

En estos momentos nuestra plataforma presenta inconvenientes con el aplicativo **Certificado Digital Tributario – CDT** ubicado dentro de SUNAT Operaciones en Línea.

Nuestros técnicos vienen evaluando el incidente y trabajando en su solución.

Pedimos disculpas por las molestias ocasionadas y agradecemos su comprensión.

[Historial de comunicados](#)

Lima, 12 de febrero de 2020

Fuente: <http://www.sunat.gob.pe/mensajes/febrero/2020/aviso-ti-120220.html>



**Autopista
del Norte**

Finalmente, manifestamos 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 al Concesionario 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 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,

Victor Tirado Ch.
Gerente General

vts

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	Noemi Mendocilla Ruiz	Ficha Número: WOTR202003160018
Razón Social:	TRC EXPRESS S.A.C.	
Doc. Identidad:	20481960127	Fecha: 16/03/2020 - 13:02
Dirección:	JR. LOS BRILLANTES NRO. 741 URB. SANTA INES (FRENTE A LOCAL DE GOBIERNO REGIONAL) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO	
Correo Electrónico:	auxi2.conta@trcexpress.co m	
Reclamo o Sugerencia: Desde el mes de agosto de 2019 hemos presentado problemas con sus facturas debido a que hasta el momento no se encuentran validas ante SUNAT, por tal motivo solicitamos que verifiquen dichas facturas y solucionen el problema lo antes posible de lo contrario se tomara otras medidas. Adjto facturas		