



Miraflores, 29 de marzo de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-013

Señores
JC TRANSPORTES Y MAQUINARIAS S.R.L.
Jirón El Mutuy N° 164.
jctransportesymaquinarias@yahoo.es
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WOTR202103170013 de fecha 17.03.2021

I. VISTOS

Con fecha 17 de marzo de 2021, la señora Yakeline Gabriela Terrones Chunque, actuando en representación de la empresa JC Transportes y Maquinarias S.R.L., con RUC N° 20529364629 (en adelante, la "Usuaría") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario"), el cual quedó asentado bajo la ficha N° WOTR202103170013 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaría detalla lo siguiente:

"El motivo de mi reclamo es el error de impresión en una factura electrónica del peaje de Ancash. Como pueden observar en el documento adjunto, la hora y placa del vehículo son diferentes, sin embargo, el número de factura es el mismo. Solicito por favor revise lo ocurrido y envíe la factura que falta"

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

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

aunor.pe

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 31 de marzo 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 Usuaría 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 Usuaría.

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 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 la señora Yakeline Gabriela Terrones Chunque (persona natural) formula el Reclamo en representación de

la empresa JC Transportes y Maquinarias S.R.L. (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. Sin embargo, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por la Usuaría a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

La Usuaría indica que hubo un error respecto a la impresión de uno de los dos comprobantes de pago emitidos en la Unidad de Peaje Km. 402+760, el mismo que adjuntó al Reclamo. Específicamente, señala que la hora y placa del vehículo son distintas, sin embargo, el número de factura es el mismo: F068-00000692446.

Al respecto, debemos indicar que se cotejó el documento que fuera adjuntado y se confirmó que los comprobantes presentan duplicidad debido a un error de impresión. De acuerdo con lo indicado y a fin de dar respuesta a su Reclamo, procedimos con la búsqueda del comprobante correcto, el cual, al igual que el otro comprobante, se consignan en el Anexo 1, de acuerdo al siguiente detalle:

Nº de comprobante	F068-00000692446
RUC	20529364629
Razón Social	JC TRANSPORTES & MAQUINARIAS S.R.L
Hora y fecha	04/02/2021 12:00:55 a.m.

Nº de comprobante	F068-00000692447
RUC	20529364629
Razón Social	JC TRANSPORTES & MAQUINARIAS S.R.L
Hora y fecha	04/02/2021 12:01:40 a.m.

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 la Usuaría 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 a la Usuaría. 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

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

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

Anexo 1: Comprobantes de pago electrónicos



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		F068-00692446		
CLIENTE :	JC TRANSPORTES & MAQUINARIAS S.R.L			
RUC :	20529364629			
FECHA EMISIÓN :	04/02/2021	HORA :	12:00:55 AM	
PLACA :	T4P851	VÍA :	V608	
SENTIDO :	NORTE - SUR	COBRADOR :	295	
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 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		F068-00692447		
CLIENTE :	JC TRANSPORTES & MAQUINARIAS S.R.L			
RUC :	20529364629			
FECHA EMISIÓN :	04/02/2021	HORA :	12:01:40 AM	
PLACA :	T5R948	VÍA :	V608	
SENTIDO :	NORTE - SUR	COBRADOR :	295	
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

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Otra Ubicación (km)

Nombre y Apellido:	YAKELINE GABRIELA TERRONES CHUNQUE	Ficha Número: WOTR202103170013
Razón Social:	JC TRANSPORTES Y MAQUINARIAS SRL	
Doc. Identidad:	20529364629	Fecha: 17/03/2021 - 18:35
Dirección:	JR EL MUTUY 164	
Correo Electrónico:	jctransportesymaquinarias @yahoo.es	
Reclamo o Sugerencia: El motivo de mi reclamo es el error de impresión en una factura electrónica del peaje de Ancash. Como pueden observar en el documento adjunto, la hora y placa del vehículo son diferentes, sin embargo el numero de factura es el mismo. Solicito por favor revise lo ocurrido y envíe la factura que falta		