



Miraflores, 15 de junio de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-023

Señores:

EMPRESA DE TRANSPORTES CENTRAL S.A.

Av. La Cultural Nro. 701 Int. 78 Psj. Real – Mercado Santa Anita

Contabilidad2@etcentralsa.com

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WOTR202105260023 – de fecha 26.05.2021

I. VISTOS

Con fecha 26 de mayo de 2021, la señora Katherine Ancco Riva, actuando en representación de la Empresa de Transportes Central S.A. identificada con RUC 202066128534 (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° WOTR202105260023 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaría detalla lo siguiente:

"Tenemos complicación para nuestro registro de la F068- 813845 fecha de emisión 20/05/2021, que tiene como observación por parte de Sunat lo siguiente: El comprobante de pago consultado ha sido emitido a otro contribuyente. Favor de darnos solución e indicarnos porque nos arroja dicha observación."

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.

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

aunor.pe

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”).

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, N° 076-2021-PCM y N° 105-2021-PCM hasta el 30 de junio 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 Katherine Ancco Rivas (persona natural) formula el Reclamo en representación de Empresa de Transportes Central S.A. (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.

Al respecto, la Usuaría señala que al momento de tratar de registrar ante la SUNAT la Factura F068-813845, emitida el 20 de mayo de 2021 en el peaje Km. 402-780, el sistema indica que no figura como contribuyente la empresa a la que representa. En atención a ello, procedimos a cotejar los datos consignados en el comprobante en mención y se verificó que, efectivamente, la factura había sido emitida a nombre de otro contribuyente por un error de impresión. Por tanto, adjuntamos como Anexo I el comprobante de pago electrónico correcto con los siguientes datos:

Nº de comprobante	F068-00813846
RUC	20266128534
Razón Social	EMP DE TRANSPORTES CENTRAL S.A.
Hora y Fecha	20/05/2021 10:55:34 a.m.

Sin perjuicio de lo antes señalado, debemos mencionar que el Concesionario cuenta con una plataforma de consulta y descarga de comprobantes electrónicos a disposición de los Usuarios a través de su página web: www.aunor.pe. Para acceder a ellos, deberá ingresar a la sección "Facturación Electrónica" e introducir los datos necesarios para su

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

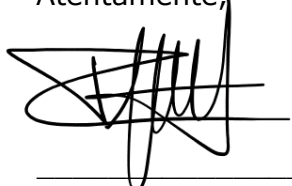
identificación (fecha de emisión, RUC, número de factura e importe total). No obstante, de no contar con los datos suficientes, estamos prestos a brindar un adecuado soporte a través del correo electrónico consultasfacturaelectronica@anor.pe o el número 043-604013.

Finalmente, expresamos nuestras disculpas por los inconvenientes presentados y reiteramos 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 FUNDADO** El Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Atentamente,



Rafael Moya Reina
Gerente General



Autopista del Norte

Anexo I: Comprobante



Autopista del Norte

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C

AV. 28 DE JULIO 150 PISO 4, MIRAFLORES-LIMA-LIMA

RUC: 20620829658

Unidad de Peaje Km. 402 + 780

Panamericana Norte Km. 402 + 780

ANCA8H

FACTURA ELECTRÓNICA		F068-00813846		
CLIENTE :	EMP DE TRANSPORTES CENTRAL S.A.			
RUC :	20266128534			
FECHA EMISIÓN :	20/05/2021	HORA :	10:55:34 AM	
PLACA :	F27702	VIA :	V608	
SENTIDO :	NORTE - SUR	COBRADOR :	294	
TIPO DE MONEDA :	SOLES	MEDIO DE PAGO :	EFFECTIVO	
CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
P5	1	UNI	Paso de peaje	S/ 53.20
TOTAL GRAVADO :				S/ 46.08
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
fideicomitido 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:	KATHERINE ANCCO RIVAS	Ficha Número: WOTR202105260023
Razón Social:	EMPRESA DE TRANSPORTES CENTRAL S.A	
Doc. Identidad:	20266128534	Fecha: 26/05/2021 - 13:01
Dirección:	AV. LA CULTURA NRO 701 INT 78 PSJ REAL -MERCADO SANTA ANITA	
Correo Electrónico:	contabilidad2@etcentralsa. com	
Reclamo o Sugerencia: Tenemos complicación para nuestro registro de la F068-813845 fecha de emision 20/05/2021 ,que tiene como observación por parte de sunat lo siguiente : "El comprobante de pago consultado ha sido emitido a otro contribuyente".Favor de darnos solución e indicarnos por que nos arroja dicha observación.		
Resolución		