

Miraflores, 13 de setiembre de 2019  
Resol.Ger.Gen-2019-040

Señora:  
**Mayra Fabiola Lozano Huamani**  
Av. Oscar R. Benavides N° 5289, Callao, Lima.  
[contabilidad@sigelec.com.pe](mailto:contabilidad@sigelec.com.pe)  
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WVIR201908010032 - Peaje Virú de fecha 01.08.19

## I. VISTOS

Con fecha 01 de agosto de 2019, la señorita Mayra Fabiola Lozano Huamani, en representación de la empresa SIGELEC S.A.C., con RUC N° 20268214527 (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° WVIR201908010032 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

***"Favor de enviar con suma urgencia el archivo XML de las facturas F073-00353538 / F078-00686097 ya que al tratar de descargar en su sistema sale como no encontrado y por validaciones en nuestro sistemas sin el archivo solicitado no podemos registrar ningun comprobantes."***

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

[aunor.pe](http://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.

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.

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 presente Reclamo, puesto que para la emisión de esta resolución se ha requerido realizar coordinaciones previas con nuestros asesores tributarios externos y la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

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 a lo anterior, se puede observar que el Usuario (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa SIGELEC 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 jurídicas<sup>1</sup>. Pese a la inadmisibilidad del Reclamo; de manera excepcional y a fin de dar certidumbre y un servicio de calidad al Usuario, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos en el Reclamo.

Al respecto cabe señalar que, con los datos consignados en la ficha de reclamación N° WVIR201908010032, se procedió a verificar en la página de facturación electrónica de AUNOR<sup>2</sup> la validez de los comprobantes de pago referidos por el Usuario. Se constató que dichos documentos pertenecen a un

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

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

grupo de comprobantes de pago emitidos durante el mes de julio del presente año que no han sido ingresados correctamente por nuestro antiguo Operador de Servicios Electrónicos (OSE), la empresa Bizlinks S.A.C., debido a errores en su plataforma para la prestación de los servicios de validación de comprobantes de pago<sup>3</sup>; motivo por el cual nos vimos en la obligación de prescindir de sus servicios y contratar a una nueva OSE, la empresa Efact, lo que ha sido comunicado al público en general mediante la página web de AUNOR<sup>4</sup>, como se puede visualizar en la siguiente imagen:



### **Registro y validación de comprobantes de pago electrónico**

**Estimado usuario:**

**Le informamos que debido a los inconvenientes reportados por algunos usuarios respecto a la dificultad de visualizar sus comprobantes de pago electrónico emitidos durante el mes de julio del 2019 en nuestra página de facturación electrónica y/o en la página web de la SUNAT, hemos procedido a cambiar de operador de servicio.**

**A partir de la fecha, la empresa Efact tendrá a cargo el proceso de validación de los comprobantes de pago electrónico emitidos en todas nuestras unidades de peaje.**

**Con relación a los comprobantes de pago electrónico que no hayan podido ser validados ante la SUNAT, estamos trabajando para resolver esta situación lo más pronto posible.**

**Lamentamos las molestias ocasionadas y agradecemos su comprensión.**

**Lima, 14 de agosto de 2019**

**Autopista del Norte S.A.C.  
Concesionaria de la Red Vial 4: Pativilca-Trujillo**

En cumplimiento de la Resolución N° 117-2017/SUNAT de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), a partir del 01 de julio del 2019 todo comprobante de pago electrónico generado con motivo del tránsito vehicular en nuestras unidades de peaje deberá ser validado por un Operador de Servicios Electrónicos (OSE).

**Cabe indicar que la nueva OSE, Efact logró validar hasta el 07 de agosto de 2019 cierto número de comprobantes de pago electrónicos emitidos en el mes de julio de 2019, que no fueron validados por la OSE Bizlinks S.A.C. Lamentablemente, para la validación de los comprobantes de pago electrónicos del mes de julio que quedaron pendientes, es necesario que la SUNAT emita una autorización especial que apertura el ciclo de validación de tales comprobantes.**

<sup>3</sup> 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 SUNAT ya no es realizada directamente por AUNOR, sino por intermedio de un Operador de Servicios Electrónicos (OSE).

<sup>4</sup> <https://www.aunor.pe/>



En aras de encontrar una solución a esta problemática, no imputable a AUNOR, el Concesionario ha venido realizando las gestiones ante la SUNAT que permitan la validación del cien por ciento (100%) de los comprobantes de pago electrónicos emitidos por AUNOR durante el mes de julio de 2019, para lo cual ha remitido comunicaciones formales y sostenido reuniones con funcionarios de la SUNAT. En la última de ellas, realizada el 04 de setiembre de 2019, se nos ha informado que será la Intendencia de Gestión de Procesos de la SUNAT el órgano que emita la resolución correspondiente que autorice a la nueva OSE (la empresa Efact) a ingresar al sistema de SUNAT los documentos de pago electrónicos pendientes de validación, dentro de los cuales se encuentran los indicados por el Usuario en su Reclamo.

En atención a lo señalado en los párrafos anteriores, informamos al Usuario que nos encontramos en la implementación de la solución que satisfaga su Reclamo, y que le informaremos tan pronto dicha validación haya sido realizada por la nueva OSE.

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 INADMISIBLE** 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: Peaje Virú

Nombre y Apellido:	mayra fabiola lozano huamani	Ficha Número: WVIR201908010032
Razón Social:	SIGELEC SAC	
Doc. Identidad:	20268214527	Fecha: 01/08/2019 - 13:55
Dirección:	av. oscar R. Benavides 5289 - callao sigelec SAC, calle 4 mz R lote 26 -SMP	
Correo Electrónico:	CONTABILIDAD@SIGELE C.COM.PE	
Reclamo o Sugerencia:		
Estimados		
Favor de enviar con suma urgencia el archivo XML de las facturas F073-00353538 / F078-00686097 ya que al tratar de descargar en su sistema sale como no encontrado y por validaciones en nuestro sistemas sin el archivo solicitado no podemos registrar ningun comprobantes.		