



**Autopista
del Norte**

CARGO

Miraflores, 25 de setiembre de 2019
Resol.Ger.Gen-2019-056

Señora:

Yeny Gaytán Chávez

Carretera Panamericana Norte Km.195, Barranca, Lima

tserpicosa@speddy.com.pe

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WFOR201909050055 – Peaje Fortaleza de fecha 05.09.19

I. VISTOS

Con fecha 05 de setiembre de 2019, la señorita Yeny Gaytan Chávez, en representación de la empresa Transportes y Servicios para Industria y Comercio (SERPICO), con RUC N° 20118815051 (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° WFOR201909050055 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es el siguiente:

"Hasta la fecha las facturas del mes de Julio no registran en la pagina de la SUNAT ni en la OSE, retrasando el trabajo por estar pendiente las 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 del Usuario.

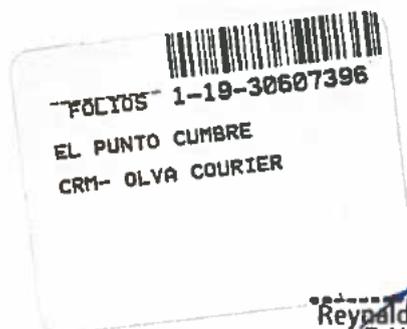
II. CONSIDERANDOS

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

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

aunor.pe

Puch
Yeny Gaytan
42342872
30/09/19
12:45



Reynaldo Vara Bernardo
DNI 156 5720
CARTERO SU...
OLVA



Autopista del Norte

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.

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 a lo anterior, se puede observar que el Usuario (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Transportes y Servicios para Industria y Comercio - SERPICO (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.

En adición a lo anterior, en el Reclamo del Usuario no se proporcionan datos esenciales para la identificación de los comprobantes de pago materia de reclamación, como lo son el número de serie de los documentos, las fechas de emisión y los montos pagados. Pese a ello, y sin dejar de lado la inadmisibilidad del Reclamo, de manera excepcional procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos en el Reclamo a fin de dar certidumbre y un servicio de calidad al Usuario.

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



Autopista del Norte

Al respecto, cabe señalar que existe un 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 pago²; 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 AUNOR³, como se puede visualizar en la siguiente imagen:



Autopista del Norte

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).

² 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).

³ <https://www.aunor.pe/>



Autopista del Norte

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.

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, posiblemente, se encuentren los referidos 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 una adecuada solución para esta problemática, y que se emitirá un comunicado masivo mediante la página web de AUNOR 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



Autopista del Norte

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,

Víctor Tirado Ch.
Gerente General

vts

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Virú

Nombre y Apellido:	JESSICA GUERRERO	Ficha Número:
Razón Social:	EMPRESA DE TRANSPORTES CENTRAL SA	WVIR201909060056
Doc. Identidad:	20266128534	Fecha:
Dirección:	AV.LA CULTURA N° 701 INT 78 PASAJE REAL DEL MERCADO DE PRODUCTORES DE SANTA ANITA-DISTRITO DE SANTA ANITA - LIMA	06/09/2019 - 17:55
Correo Electrónico:	contabilidad2@etcentralsa. com	
Reclamo o Sugerencia:		
SE ADJUNTA DETALLE DE COMPROBANTES EMITIDOS POR AUTOPISTA DEL NORTE SAC A EMPRESA DE TRANSPORTES CENTRAL SA RUC N° 20266128534, DE JULIO 2019, NO VALIDADOS EN SISTEMA SUNAT,		