



Miraflores, 22 de enero de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-003

Señor (a):
EMPRESA TERRA FUTURA S.A.C
Valdivia Baja Mz. C Lt. 11 – Huanchaco - Trujillo
facturacion@terrafutura.pe
Presente.-

Referencia : Reclamo N° WVIR202101120005 de fecha 12.01.2021

I. VISTOS

Con fecha 12 de enero de 2021, la señora Fiorella Zarate Pumachayco, actuando en representación de la empresa TERRA FUTURA S.A.C, con RUC N° 20604434221 (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° WVIR202101120005 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"El día 08/01/2021 nos emitieron una factura por S/ 50.50 para nuestro vehículo AWQ777, con una razón social errada, lo cual reclamamos en el mismo momento, pero no hicieron caso, también envié un email el mismo día a: mesadepartesvirtual.adna@aunor.pe, y no tenemos respuesta"

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.

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 y N° 031-2020-SA hasta el día 06 de marzo 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 hasta el 31 de diciembre de 2020. 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 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 con lo anterior, se puede observar que la señora Fiorella Zárate Pumachayco (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa TERRA FUTURA S.A.C (persona jurídica), sin adjuntar al Reclamo documento alguno que acredite que la usuaria 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, y pese a ello, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por el Usuario a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

El Usuario refiere que se emitió un comprobante de pago con una razón social errada, al respecto debemos indicar que de la revisión efectuada en el sistema de cobro de peaje (SEP) se verifica la emisión del comprobante N° F079-01371037, con fecha 08/01/2021 al vehículo de placa AWQ-777 por la Unidad de Peaje Virú, a nombre de la Empresa E.T TRANSVIAPAS S.R.L., tal como se puede apreciar en el ANEXO I, del presente documento.

De acuerdo con lo indicado por el Usuario en la hoja de reclamación, se procedió a anular y reemplazar el comprobante de pago antes indicado, consignando la razón social TERRA FUTURA S.A.C, como corresponde; tal como se aprecia de la factura adjunta en el en el ANEXO II del presente documento, cumpliendo así con el requerimiento del Usuario.

Si bien, mediante el presente documento, estamos atendiendo el reclamo del Usuario, resulta importante indicar que, ante cualquier duda o consulta correspondiente a facturación, tenemos habilitado el correo consultasfacturaelectronica@anor.pe y el número telefónico (51-1) 043-604013.

Finalmente, extendemos las disculpas correspondientes por las molestias ocasionadas al Usuario. Asimismo, debemos señalar que los esfuerzos de esta Gerencia se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo

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

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 FUNDADO** el Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Atentamente,



Rafael Moya Reina
Gerente General



**Autopista
del Norte**

ANEXO I



**Autopista
del Norte**

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C

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

RUC: 20520929658

Nuevo Virú

PANAM. NORTE KM. 529+500 VIRÚ

VIRÚ - LA LIBERTAD

FACTURA ELECTRÓNICA

F079-01371037

CLIENTE :	E T TRANSPAS S.R.L.	HORA :	02:37:20 PM
RUC :	20545468159	VÍA :	V709
FECHA EMISIÓN :	08/01/2021	COBRADOR :	375
PLACA :	AWQ777	MEDIO DE PAGO :	EFFECTIVO
SENTIDO :	NORTE - SUR		
TIPO DE MONEDA :	SOLES		

CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
P6	1	UNI	Paso de peaje	S/ 50.50
TOTAL GRAVADO :				S/ 42.80
TOTAL NO GRAVADO :				S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :				S/ 0.00
DSCTO TOTAL :				S/ 0.00
TOTAL IGV :				S/ 7.70
IMPORTE TOTAL :				S/ 50.50

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



**Autopista
del Norte**

ANEXO II



**Autopista
del Norte**

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C

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

RUC: 20520929658

Nuevo Virú

PANAM. NORTE KM. 529+500 VIRÚ

VIRÚ - LA LIBERTAD

FACTURA ELECTRÓNICA

F709-00001079

CLIENTE :	TERRA FUTURA S.A.C.	HORA :	02:37:21 PM
RUC :	20604434221	VÍA :	V709
FECHA EMISIÓN :	08/01/2021	COBRADOR :	375
PLACA :	AWQ777	MEDIO DE PAGO :	EFFECTIVO
SENTIDO :	NORTE - SUR		
TIPO DE MONEDA :	SOLES		

CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
P6	1	UNI	Paso de peaje	S/ 50.50
TOTAL GRAVADO :				S/ 42.80
TOTAL NO GRAVADO :				S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :				S/ 0.00
DSCTO TOTAL :				S/ 0.00
TOTAL IGV :				S/ 7.70
IMPORTE TOTAL :				S/ 50.50

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

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Virú

Nombre y Apellido:	Fiorella Zarate Pumachayco	Ficha Número:
Razón Social:	Terra Futura SAC	WVIR202101120005
Doc. Identidad:	20604434221	Fecha:
Dirección:	Mz C lote 11 valdivia baja - Huanchaco - Trujillo	12/01/2021 - 10:08
Correo Electrónico:	facturacion@terrafutura.pe	
Reclamo o Sugerencia:		
El día 08/01/2021 nos emitieron una factura por S/ 50.50 para nuestro vehículo AWQ777, con una razón social errada, lo cual reclamamos en el mismo momento, pero no nos hicieron caso, también envié un email el mismo día a: mesadepartessvirtual.adn@aunor.pe, y no tenemos respuesta		