

Miraflores, 15 de marzo de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-009

Señores,

CARRANZA S.A.

Panamericana Norte Km 561. Moche - Trujillo - La Libertad

eduardo.plasencia@carranza.pe

Presente.-

Asunto: Reclamo N° WVIR202102110011 de fecha 11.02.2021

I. VISTOS

Con fecha 11 de febrero de 2021, el señor Manuel Eduardo Plasencia Grados, actuando en representación de la empresa Carranza S.A., con RUC N° 20482535713, (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° WVIR202102110011 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario detalla lo siguiente:

"El 01/02/21 la unidad T9C-870 de norte a sur, ha cancelado la F078-01147339 S/16.90. Hemos ingresado a su portal de Facturación Electrónica y aparece FACTURA NO ENCONTRADA. Lógicamente no está declarada ante SUNAT. Solicitamos que dicho comprobante figure como EMITIDO y DECLARADO ante SUNAT."

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”).

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 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.



Autopista del Norte

En relación con lo anterior, se puede observar que el señor Manuel Eduardo Plasencia Grados (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Carranza S.A. (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. Sin embargo, 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 solicita el apoyo con la ubicación de la Factura F078-01147339, indicando que intentó ubicarla sin éxito en nuestro portal de Facturación Electrónica; agrega que dicho comprobante no está declarado ante SUNAT; por lo que, solicita que realicemos las gestiones necesarias para que la mencionada factura figure como "emitida" y "declarada" ante SUNAT. Al respecto, debemos indicar que se procedió a verificar el paso del vehículo de placa T9C-870 y se constató la emisión del comprobante de pago F078-01147339, según el siguiente detalle:

N° de Factura	: F078-00001147340
Ruc	: 20482535713
Razón Social	: CARRANZA S.A.
Costo Final	: S/ 16.90
Fecha y Hora	: 01/02/2021 - 02:35:25 p.m.

Luego de verificar la correcta emisión de la factura, procedimos a revisar desde nuestro portal web www.facturacionelectronica.aunor.pe dicha comprobante y efectivamente fue ubicado, tal como puede apreciarse en el Anexo I. Adicionalmente, se procedió a realizar la consulta en la página web de SUNAT, siendo ubicada y validada la factura en mención, según se consigna en el Anexo II. De acuerdo con lo antes indicado, podemos indicar con plena certeza que la Factura F078-01147339 sí se encuentra registrada y validada, tanto en la página web de la Concesionaria como en el portal de SUNAT.

Es importante mencionar que la Concesionaria cuenta con un correo de Facturación Electrónica consultasfacturaelectronica@aunor.pe y el número telefónico (51-1) 043-604013, a través de los cuales los usuarios pueden realizar sus consultas o pedido de soporte, respecto a la facturación por pago de peajes en la Red Vial N° 4.

Finalmente, 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 sus posibilidades, a todo usuario, entidad estatal y/o en general terceros dentro del ámbito de influencia

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

de la Red Vial N° 4, en el marco de las competencias asignadas al Concesionario por ley y por el Contrato de Concesión.

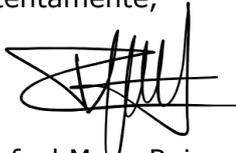
III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INFUNDADO** 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,



Rafael Moya Reina
Gerente General



**Autopista
del Norte**

ANEXO I



AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C
 AV. 28 DE JULIO 150 PISO 4, MIRAFLORES-LIMA-LIMA
 RUC: 20620828868
 Nuevo Virú
 PANAM. NORTE KM. 628+600 VIRÚ
 VIRÚ - LA LIBERTAD

FACTURA ELECTRÓNICA		F078-01147340		
CLIENTE :	CARRANZA S.A.			
RUC :	20482535713			
FECHA EMISIÓN :	01/02/2021	HORA :	02:35:25 PM	
PLACA :	T9C870	VIA :	V708	
SENTIDO :	NORTE - SUR	COBRADOR :	374	
TIPO DE MONEDA :	SOLES	MEDIO DE PAGO :	EFECTIVO	
CATEGORIA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO VTA. UNIT
P2	1	UNI	Paso de peaje	S/ 16.90
TOTAL GRAVADO :				S/ 14.32
TOTAL NO GRAVADO :				S/ 0.00
TOTAL EXONERADO :				S/ 0.00
D&CTO TOTAL :				S/ 0.00
TOTAL IGV :				S/ 2.68
IMPORTE TOTAL :				S/ 18.90
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

ANEXO II

**Consulta Validez del Comprobante de
Pago Electrónico**

Resultado de la Consulta

**La Factura Electrónica F078-01147340 es un comprobante de pago
válido.**

[Anterior](#)



[Imprimir](#)

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Virú

Nombre y Apellido:	Manuel Eduardo Plasencia Grados	Ficha Número: WVIR202102110011
Razón Social:	CARRANZA S.A.	
Doc. Identidad:	20482535713	Fecha: 11/02/2021 - 14:53
Dirección:	Carr. Panamericana Norte Km 561. Moche. Trujillo. La Libertad.	
Correo Electrónico:	eduardo.plasencia@carranza.pe	
Reclamo o Sugerencia: El 01/02/21 la unidad T9C-870 de norte a sur, ha cancelado la F078-01147339 S/ 16.90. Hemos ingresado a su portal de Facturación Electrónica y aparece FACTURA NO ENCONTRADA. Lógicamente no está declarada ante SUNAT.. Solicitamos que dicho comprobante figure como EMITIDO y DECLARADO ante SUNAT.		