San Isidro, 12 de noviembre de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-043

Señores
SOLMAR SECURITY S.A.C.
Calle Los Laureles N° 206 – Chimbote
comprasloc@gruposolmar.com.pe
Presente.-

Asunto: Reclamo N° WVIR202109170043 – de fecha 17.09.2021

I. VISTOS

Con fecha 17 de setiembre de 2021, la señora Wendy Falla Baldera, actuando en representación de la empresa Solmar Security S.A.C., con RUC 20445414833 (en adelante, la "Usuaria") 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° WVIR202109170043 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaria detalla lo siguiente:

> ***"Factura no existe en los registros de Sunat, favor de enviar su xml y cdr de la factura para su verificación o caso contrario emitir una nueva factura"***

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 Usuaria.

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

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

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 Nº 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 Nº 020-2020-SA, Nº 027-2020-SA, N° 031-2020-SA, N° 009-2021-SA y N° 025-2021-SA hasta el día 01 de marzo de 2022.

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 Nº 184-2020-PCM, N° 201-2020-PCM, N° 036-2021-PCM, N° 076-2021-PCM, Nº 105-2021-PCM, N° 123-2021-PCM, N° 131-2021-PCM, N° 149-2021-PCM, N° 152-2021-PCM y N° 167-2021-PCM hasta el 30 de noviembre 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 Usuaria 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 Usuaria.

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 Usuaria 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.

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Inscrita en la Partida N° 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

En relación con lo anterior, se puede observar que la señora Wendy Falla Baldera (persona natural) formula el Reclamo en representación de la empresa Solmar Security 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 jurídicas[1]. Sin embargo, procederemos a pronunciarnos sobre el fondo de los hechos descritos por la Usuaria a fin de brindar certidumbre y un servicio de excelencia.

La Usuaria menciona que la factura emitida por el Concesionario no figura en los registros de SUNAT; por lo cual, solicita que se le envíe la versión XML y CDR de la factura para su verificación. Al respecto, debemos mencionar todas las facturas que emite nuestro sistema son aceptadas y validadas por nuestro Operador de Servicios Electrónicos con Constancia de Recepción, lo cual implica que son válidos para cualquier efecto tributario, de conformidad con lo señalado Resolución N° 117-2017/SUNAT y el comunicado consignado como Anexo 1, obtenido de la página web oficial de la SUNAT.

En ese sentido y a efectos de que pueda obtener la verificación correspondiente, le rogamos se sirva ingresar al siguiente portal de nuestro Operador de Servicios Electrónicos: https://ose.efact.pe/busca-tu-comprobante/consult.html

Sin perjuicio de lo antes indicado, es importante mencionar que ofrecemos nuestra mayor disposición para brindar el soporte necesario a los Usuarios respecto a cualquier consulta relacionada al proceso de facturación, mediante el correo de Facturación Electrónica consultasfacturaelectronica@aunor.pe y el siguiente número telefónico: (51-1) 043-604013.

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 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 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),

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

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

gzn

Anexo 1: Comunicado

Estimado contribuyente

De acuerdo con la Resolución de Superintendencia N° 117-2017/SUNAT, los comprobantes de pago electrónicos que han sido validados por los Operadores de Servicios Electrónicos (OSE), con constancia de recepción - CDR, son válidos para todo efecto tributario.

Para la verificación de la validez de los referidos comprobantes de pago electrónico, puede acceder a la plataforma de consulta habilitada por los Operadores. **Aquí** encontrará el listado de dicha plataformas.

Lima, 26 de noviembre del 2020

Recuperado de: https://cpe.sunat.gob.pe/comunicados

Inscrita en la Partida Nº 12267955 de la Oficina Registral de Lima. Autopista del Norte SAC RUC 20520929658

Red Vial N° 4 Pativilca-Trujillo

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Virú

Nombre y Apellido:	wendy falla baldera	Ficha Número: WVIR202109170043
Razón Social:	solmar security	
Doc. Identidad:	20445414833	Fecha: 17/09/2021 - 10:49
Dirección:	Calle Los Laureles N 206 - La Caleta, Chimbote - Perú	
Correo Electrónico:	comprasloc@gruposolmar.com.pe	
Reclamo o Sugerencia: factura no existe en los registros de sunat, favor de enviar su xml y cdr de la factura para su verificación o caso contrario emitir una nueva factura		
Resolución		