



SUNAT

# Resolución de Superintendencia

N.º 196 -2009/SUNAT

**MODIFICAN LA RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N.º 073-2002/SUNAT QUE ESTABLECIÓ DISPOSICIONES PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Lima, 16 SEP 2009

## CONSIDERANDO:

Que mediante la Resolución de Superintendencia N.º 073-2002/SUNAT se establecieron disposiciones para la presentación y atención de quejas y sugerencias ante la SUNAT;

Que en la Resolución de Superintendencia antes citada se indica expresamente que las quejas y sugerencias no tienen la naturaleza de recurso administrativo; que su interposición no interrumpe ni suspende los plazos establecidos en la legislación vigente para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos; que no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones, recursos o derechos que, de conformidad con la normatividad reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en éstos como interesados; y que si bien ameritan una respuesta, ésta no es susceptible de recurso impugnativo alguno;

Que la regulación antes descrita obedece a que la presentación de quejas y sugerencias no tiene como consecuencia la iniciación de un procedimiento administrativo que deba culminar con un acto administrativo;

Que sin perjuicio de lo antes descrito, la atención de las quejas y sugerencias debe ser optimizada procurando que el resultado de las mismas sea de conocimiento de los administrados en el más breve plazo;

Que de otro lado, la SUNAT en uso de las facultades concedidas por el inciso b) del artículo 104º del Código Tributario reguló, a través de la Resolución de Superintendencia N.º 014-2008/SUNAT y normas modificatorias, la notificación de actos administrativos por el medio electrónico Notificaciones SOL;

Que a fin de agilizar la atención de las quejas y sugerencias, resulta necesario modificar las disposiciones establecidas por la Resolución de



Superintendencia N.º 073-2002/SUNAT para su presentación y atención, así como extender el uso del medio electrónico Notificaciones SOL para hacer de conocimiento de los administrados el resultado de la queja o sugerencia presentada;

En uso de las facultades conferidas por el artículo 11º del Decreto Legislativo N.º 501 y el inciso u) del artículo 19º del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT, aprobado por el Decreto Supremo N.º 115-2002-PCM;

#### SE RESUELVE:

#### Artículo 1º.- DE LAS DEFINICIONES

Sustitúyase el literal a) y el último párrafo del artículo 1º de la Resolución de Superintendencia N.º 073-2002/SUNAT, e incorpórase como literales h), i), j) y k) del mismo artículo, los siguientes textos:

#### \*Artículo 1º.- DEFINICIONES

a) Administrados: Las personas naturales o jurídicas, comunidad de bienes, patrimonios, sucesiones indivisas, fideicomisos, sociedades de hecho, sociedades conyugales u otros entes colectivos, peruanas o extranjeras que presentan una queja o sugerencia o por quien se presenta la queja o sugerencia.

(...)

h) Clave SOL: Texto conformado por números y letras, de conocimiento exclusivo del usuario, que asociado al Código de Usuario otorga privacidad en el acceso a SUNAT Operaciones en Línea, según el inciso e) del artículo 1º de la Resolución de Superintendencia N.º 109-2000/SUNAT y normas modificatorias.

i) Código de Usuario: Texto conformado por números y letras, que permite identificar al usuario que ingresa a SUNAT Operaciones en Línea, según lo dispuesto en el inciso d) del artículo 1º de la Resolución de Superintendencia N.º 109-2000/SUNAT y normas modificatorias.

j) Notificaciones SOL: Medio electrónico regulado en la Resolución de Superintendencia N.º 014-2008/SUNAT y normas modificatorias.





## Resolución de Superintendencia

- k) SUNAT Operaciones en Línea: Sistema Informático disponible en Internet que permite realizar operaciones en forma telemática entre el Usuario y la SUNAT, regulado por la Resolución de Superintendencia N.º 109-2000/SUNAT y normas modificatorias.

Cuando se mencione artículos o disposiciones transitorias y finales sin indicar la norma legal correspondiente se entenderán referidos a la presente Resolución de Superintendencia. Asimismo, cuando se haga referencia a un numeral sin indicar el artículo al cual corresponde se entenderá referido al artículo en el que se encuentra."



### Artículo 2º.- INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS, SUPUESTOS EN LOS QUE ÉSTAS NO SE ATENDERÁN Y DE LA PUESTA EN CONOCIMIENTO DEL RESULTADO DE LA QUEJA O SUGERENCIA

Sustitúyase los artículos 7º, 9º y 14º de la Resolución de Superintendencia N.º 073-2002/SUNAT, por los textos siguientes:

### \*Artículo 7º.- INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA

Para efecto de considerar presentada una queja o sugerencia, deberán consignarse o proporcionarse en los medios a que se refiere el artículo 4º, como mínimo, los siguientes datos:

- a) Tipo de trámite que desea realizar; queja o sugerencia.
- b) Datos de identificación de quien suscribe o presenta la queja o sugerencia:
  - b.1) Tipo de documento de identidad.
  - b.2) Número del documento de identidad.
  - b.3) Apellidos y nombres.



b.4) Fecha de nacimiento, si seleccionó DNI como tipo de documento de identidad, en los casos de presentación del formulario a través de la página web de la SUNAT.

c) En caso que la queja o sugerencia sea presentada por un tercero:

c.1) Número de Registro Único de Contribuyentes del administrado.

c.2) Apellidos y nombres, denominación o razón social, de no contar el administrado con número de Registro Único de Contribuyentes.

d) Datos de contacto del administrado: Teléfono fijo o móvil donde se le pueda ubicar y/o correo electrónico de uso frecuente.

En caso no se cuente con teléfono fijo o móvil o correo electrónico, deberá indicarse la dirección donde se pueda contactar al administrado.

e) Motivo de la queja o contenido de la sugerencia, al detalle."

"Artículo 9°.- SUPUESTOS EN LOS QUE NO SE ATENDERÁN LAS PRESENTACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DEL ARTÍCULO 4° NI LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

9.1 No se atenderán como quejas y sugerencias aquellas presentaciones que:

a) Aun cuando se realicen utilizando los medios a que se refiere el artículo 4°, no se encuentren comprendidas en las definiciones establecidas en los literales c) y e) del artículo 1°.

b) No estén vinculadas con la competencia de la SUNAT.

9.2 No se atenderán las quejas y sugerencias cuando:

a) Se presenten sin los datos a que se refiere el artículo 7° y éstos no sean subsanables mediante los datos que obran en los archivos de la SUNAT, o cuando la información proporcionada no se ajuste a la verdad.



## Resolución de Superintendencia

- b) La información proporcionada como materia objeto de la queja o sugerencia no permita identificar el problema o la iniciativa.
- c) Reiteren quejas o sugerencias ya atendidas.
- d) Constituyan pedidos de resolución de procedimientos ya iniciados, sujetos a plazos específicos, antes del vencimiento de dichos plazos.

### 9.3 Subsanación de requisitos

Cuando se detecte alguno de los supuestos señalados en los literales a) o b) del numeral 9.2, se comunicará tal hecho al administrado por vía telefónica o a través de correo electrónico, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles, para que subsane los defectos o carencias observadas.

El plazo antes señalado se computará desde el día siguiente a aquél en que se le solicite la subsanación. Vencido dicho plazo o si no se ubicara al administrado, la queja o sugerencia se archivará sin generar respuesta.

### 9.4 Presentaciones no vinculadas con la SUNAT

Cuando de la presentación a que se refiere el literal b) del numeral 9.1 se desprenda qué entidad es la competente para tramitar la queja o sugerencia, se procederá a ponerla en conocimiento de dicha entidad, comunicando tal decisión al administrado.

Cuando no sea posible determinar al ente competente, se comunicará dicha situación al administrado para que adopte la decisión más conveniente a su derecho, procediéndose al archivo de la presentación.

### 9.5 Otros

Cuando la Gerencia tome conocimiento de la atención simultánea de una queja y de algún procedimiento en trámite sobre la misma materia podrá abstenerse de atender la primera comunicándolo al administrado.

En los demás casos a que se refieren los numerales 9.1 y 9.2 se procederá a archivar, automáticamente, la presentación o la queja o sugerencia, salvo



que del contenido de la presentación a que se refiere el literal a) del numeral 9.1 se desprenda que corresponde darle a ésta otro trámite ante la SUNAT."

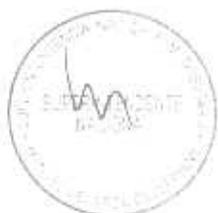
#### "Artículo 14°.- RESULTADO DE LA QUEJA Y SUGERENCIA

14.1 Los administrados tienen derecho a estar informados en todo momento sobre el estado de atención de la queja; así como del resultado de la queja o sugerencia que hubieran presentado.

14.2 El resultado de la queja o sugerencia será puesto en conocimiento del administrado por cualquiera de los siguientes medios:

- a) De manera verbal, personalmente o a través de la vía telefónica.
- b) De manera escrita, cuando a consideración de la Gerencia, la atención de la queja o sugerencia lo amerite, y a través de:
  - b.1) Notificaciones SOL, si el administrado cuenta con Código de Usuario y Clave SOL.
  - b.2) Correo electrónico, si se proporcionó con ocasión de la presentación de la queja o sugerencia y el administrado no cuenta con Código de Usuario y Clave SOL.
  - b.3) Mensajero, si el administrado no cuenta con Código de Usuario y Clave SOL y no se proporcionó correo electrónico al presentar la queja o sugerencia. En este caso, si el administrado cuenta con Registro Único de Contribuyentes, el resultado será remitido al domicilio fiscal declarado ante la SUNAT. De lo contrario, será remitido al domicilio que se hubiera proporcionado con ocasión de la presentación de la queja o sugerencia.

14.3 Los administrados que cuenten con Código de Usuario y Clave SOL deberán consultar periódicamente su buzón electrónico a efecto de tomar conocimiento del resultado de la queja o sugerencia comunicado a través de Notificaciones SOL.





## Resolución de Superintendencia

14.4 Las comunicaciones a que se refieren los numerales 9.3 y 9.4 del artículo 9° también se efectuarán utilizando los medios establecidos en el literal b) del numeral 14.2.

En todos los casos, los administrados podrán consultar el resultado de las quejas y sugerencias en la página web de la SUNAT."

### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

#### Primera.- NOTIFICACIONES SOL

Extiéndase, a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución, el uso de Notificaciones SOL para comunicar los resultados de las quejas o sugerencias.



Para dicho efecto, no será necesaria la afiliación a que se refiere la Resolución de Superintendencia N.º 014-2008/SUNAT sino tan sólo que el administrado cuente con el Código de Usuario y la Clave SOL que le permitan acceder a SUNAT Operaciones en Línea.

#### Segunda.- VIGENCIA

La presente Resolución de Superintendencia entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación.



### DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

#### Única.- DE LA COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS EN TRÁMITE

Lo dispuesto en el artículo 14° de la Resolución de Superintendencia N° 073-2002/SUNAT modificado por la presente Resolución será de aplicación, inclusive, para:

a) Comunicar el resultado de las quejas y sugerencias presentadas con anterioridad a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución.

b) Otorgar el plazo para la subsanación de los requisitos de las quejas y sugerencias presentadas con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente resolución.



c) Comunicar la derivación, por ser de competencia de una entidad distinta a la SUNAT, de la presentación que el administrado hubiera realizado con anterioridad a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución.

### DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única.- DEROGACIÓN DEL ARTÍCULO 8° DE LA RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N.° 073-2002/SUNAT

Derógase el artículo 8° de la Resolución de Superintendencia N.° 073-2002/SUNAT.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

  
MANUEL VELARDE DELLEPIANE  
Superintendente Nacional  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

