

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 043-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000087 – UNIDAD DE PEAJE PAITA  
RECLAMANTE: METALMARK S.A.  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 31 de julio de 2023

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el usuario sr. METALMARK S.A., en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El día de hoy me apersoné al establecimiento para que me emitan la nota de crédito de unas facturas de peaje del día de ayer (FA05-97476 y FA02-881729) que no figuran en la SUNAT; la Señorita Silvia Quispe Jimenez se negó a emitirme la Nota de Crédito y emitirme las nuevas facturas, ya que el área de Contabilidad no las está observando, pues en la SUNAT figuran que no existen.”.*

### CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Resolución de Consejo Directivo N° 025-2015-CD-OSITRAN, mediante la cual aprueban la Modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A. (en adelante El Reglamento), que rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de la publicación del mismo.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y con Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los artículos 12 y 41, así como la Tercera y Cuarta Disposiciones Transitorias y Complementarias, y se agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria.
3. Que, el usuario METALMARK S.A., identificado con RUC 20600849019 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución.
4. Que, es preciso mencionar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte S.A (en adelante la Concesionaria) previstas en el Contrato de Concesión (en adelante el Contrato), así como en los documentos contractuales respectivos, firmados con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante MTC), se circunscriben a la ejecución de los trabajos de construcción, rehabilitación, mejoramiento, conservación, mantenimiento y operación de los Tramos Viales del Eje Multimodal Amazonas Norte, que comprende desde Paita hasta Yurimaguas.
5. Que, respecto al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
  - a) La srta. Quispe Jiménez (supervisora de la Unidad de Peaje Paita) indicó que *“ante el reclamo asentado el día hoy 27.07.2023 por el usuario Sr. Emerson Julca Gómez de la Empresa METALMARK S.A., expongo lo siguiente: Que siendo las 14:30 pm. se apersona a oficina el Sr. Emerson Julca Gómez para solicitar se le emitan notas de Crédito anulado las facturas de peajes emitidas el día de ayer en esta unidad y emisión de nuevas facturas que le están observando porque en la Sunat figura que no existen (FA05- 974276 y FA02-881729); ante este hecho se le explicó usuario Sr. Emerson Julca que lo solicitado no procedía y que no era motivo para anulación de comprobantes y que dicha información ya había sido reportada y que la Sunat era la entidad encargada de subir a su sistema dicha información”.*
6. Que, de los descargos expuestos, no se ha otorgado una atención inadecuada al Reclamante.
7. Que, lamentamos la percepción negativa del servicio otorgado, asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios a través de la información brindada en el presente Reclamo.

Que, por estas consideraciones y de conformidad con el literal VII.7 del Reglamento y del Artículo 40 de la Sección I del Capítulo II del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, se

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el usuario METALMARK S.A..

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física CAL.EL BOULEVARD NRO. 182 DPTO. 402 y/o en la dirección electrónica [ysaavedra@metalmark.pe](mailto:ysaavedra@metalmark.pe) consignados por el Reclamante para ser notificado.



**TERCERO: DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria ([www.iirsanorte.com.pe](http://www.iirsanorte.com.pe)).

**CUARTO:** El Reclamante podrá interponer recursos impugnativos de acuerdo a lo establecido en los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento, así como artículo 54 y siguientes del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, los recursos impugnativos podrán ser presentados a través de nuestros canales telefónicos y virtuales del Centro de control de Operaciones - CCO (Línea gratuita (0800-00369) / Fijo (073-323204) / RPC (989008811) / RPM (973882351) o a la dirección electrónica [cco@iirsanorte.com.pe](mailto:cco@iirsanorte.com.pe)

**QUINTO:** La Concesionaria IIRSA Norte S.A., trabaja permanentemente para brindar a los usuarios de la carretera un servicio de calidad. Asimismo, nuestro Centro de Control de Operaciones – CCO (Tel. 073-323204, RPM #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

**RAPHAEL CARPIO PACHECO**  
**CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.**

