

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 016-2016-GG-IIRSANORTE**

RECLAMO N°: 000013 – UNIDAD DE PEAJE MOCCE  
 RECLAMANTE: JOSÉ RAMÓN CRUZ DE LA CRUZ  
 RECLAMO: CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO BRINDADO

Piura, 31 de marzo de 2016

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el Sr. José Ramón Cruz de la Cruz, quien manifiesta que el 17/03/2016 en la Unidad de Peaje Mocce se le emitió una factura conteniendo errado el cálculo del IGV, solicitando que se efectúe el cambio del mencionado comprobante.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 547-2015-CD-OSITRAN, (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, el Sr. José Ramón Cruz de la Cruz, identificado con DNI N° 40335877 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Mocce, manifestando que el 17/03/2016 en la Unidad de Peaje Mocce se le emitió una factura conteniendo errado el cálculo del IGV, solicitando que se efectúe el cambio del mencionado comprobante.
3. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte, previstas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para 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.
4. Que, en el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades operación y mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato de Concesión, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
5. Que, respecto al reclamo interpuesto por el Reclamante en efecto al momento de emitir la Factura N° 016-003517, se consignó de forma errada el monto del IGV, lo cual no fue advertido en el momento por el Reclamante o el propio personal de la Concesionaria. Esta situación ha sido manifestada 13 días después por el Reclamante, quien se apersonó a la Unidad de Peaje para solicitar el cambio del mencionado comprobante con la misma fecha de emisión del anterior. En ese momento, el personal de la Concesionaria indicó que no se podía emitir una nueva factura con la misma fecha en tanto que ya se habían emitidos varios documentos posteriormente.  
 Por otro lado, respecto a lo señalado en su reclamo, sobre que se le ofreció dinero, cabe precisar que esta afirmación es totalmente falsa. En realidad, ante la insistencia del Reclamante de contar con su comprobante, se le brindó la opción de devolverle el monto del pago por la tarifa del peaje, el cual sería asumido por la administradora del peaje, sin embargo, esto no fue aceptado por el Reclamante.  
 En relación a lo indicado, conforme al Reglamento de Comprobantes de Pago de la SUNAT, para anular un comprobante se requiere una nota de crédito, incluso para corregir errores materiales, procediendo que se emita un nuevo comprobante en reemplazo del errado. En este sentido, se ha emitido la Nota de Crédito N° 003-000002 y la nueva Factura N° 016-003524.
6. Que, personal de la Concesionaria se comunicó telefónicamente con el Reclamante quien solicitó que los mencionados comprobantes se remitan a la dirección Calle Los Pinos 137 Urb. Villa Agraria – Chepén, departamento de La Libertad. En este sentido, la presente Resolución será notificada a la dirección consignada por el Reclamante en su reclamo junto con la copia de la Nota de Crédito N° 003-000002 y la Factura N° 016-003524. Asimismo, la copia de la presente Resolución con el original de los mencionados documentos serán remitidos a la dirección indicada por el Reclamante vía telefónica.
7. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar **FUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. José Ramón Cruz de la Cruz.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución en la dirección Calle Andrés Razuri 86 Pacasmayo, dirección que ha sido consignada por el Reclamante en su reclamo, para ser notificado.

**TERCERO:** **REMITIR** adjunto a la presente Resolución la Nota de Crédito N° 003-000002 y la nueva Factura N° 016-003524, con cuyos documentos se da por resuelto el reclamo interpuesto.

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

**QUINTO:** El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento.

**SEXTO:** La Concesionaria IIRSA Norte 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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



GERMÁN VANEGAS VARGAS  
 CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

43427285  
 Dana Borella Honda Oliva

07/04/2016

11:45hrs.