

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 015-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000047 – UP PEDRO RUIZ  
RECLAMANTE: LITMER PORTOCARRERO CASTRO  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 16 de marzo de 2020

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Litmer Portocarrero Castro, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Colocar algún agente para poder pagar con tarjeta en caso de no tener efectivo por algún inconveniente ya que el personal que trabaja no da buena información y facilidades para poder agilizar el pago, arreglar los tramos de la carretera ya que está en pésimas condiciones.*

### 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 Sr. Litmer Portocarrero Castro, identificado con DNI 43564735 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pedro Ruiz 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante sobre el cobro de la tarifa de peaje, es preciso informar que el pago de la tarifa es obligatorio, siendo que la exoneración se da únicamente por ley; así como cualquier exoneración, disminución o cualquier otra modificación, sea temporal o permanente de la tarifa por pagar, sólo puede ser indicada directamente por el MTC, no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho; por lo que la Concesionaria está obligada a cobrar la tarifa de peaje por el monto establecido actualmente y en la oportunidad de cada vehículo pase por Unidad de Peaje, de conformidad con los términos estipulados en el Contrato de Concesión y la normas vigentes sobre esta materia.
6. Que, el pago con tarjetas de débito o crédito no se encuentra implementado en la Concesionaria, debido a que las Unidades de Peaje se ubican en sectores donde no necesariamente se cuenta con el servicio de telecomunicaciones que permita implementar el tipo de pago que indica el Reclamante, por lo que el pago debe efectuarse obligatoriamente en efectivo.
7. Que, lamentamos la percepción negativa respecto de una mala atención por parte del personal de la Concesionaria, y a la vez lamentamos no poder ofrecer el servicio en particular que solicita el Reclamante, por los hechos que se exponen en el numeral anterior.
8. Que, respecto a lo manifestado sobre que “los tramos que se encuentran en pésimas condiciones”, precisamos que el Reclamante no indica ubicaciones y/o sectores de la Carretera, que en diferentes tramos de ésta se están ejecutando Obras, actividades de Mantenimiento Periódico y trabajos de Mantenimiento Rutinario, los cuales tienen por objetivo mantener la Carretera óptimas condiciones para el libre tránsito de los usuarios.

En virtud de los Considerados precedentes y, en 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,

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Litmer Portocarrero Castro.

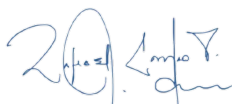
**SEGUNDO: NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física “Chachapoyas” y en la dirección electrónica: litmer\_20@hotmail.com consignada por el Reclamante para ser notificado.

**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:** Sobre la presente Resolución de Gerencia, el Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos 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.

**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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



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

