

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 018-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000139 – CCO  
RECLAMANTE: GIOVANNA RODRIGUEZ FIESTAS  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 20 de marzo de 2020

### VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Giovanna Rodriguez Fiestas, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El día de hoy, aprox. a las 09:44 hrs. de la mañana pase por la Unidad de Peaje de Paita con mi vehículo de placa P1P698, de Paita hacia Piura y pagué el peaje entregando 100 soles y me han dado de vuelto 44:10 soles, yo por el apuro porque iba con mi hijo enfermo y lo llevaba para Piura, no pude revisar el vuelto y lo eche en la cazuela del carro sin contarlo, en la cual me percate que faltaba dinero.”*

### 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, la Sra. Giovanna Rodriguez Fiestas, identificada con DNI 03501372 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control y Operaciones 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, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que el Reclamante hizo su pase el día 07 de marzo del presente año por la Unidad de Peaje Paita, sentido Paita – Piura. A las 10:40 horas, se realizó de manera inopinada el arqueo de las cajas, encontrándose conformes las recaudaciones.
6. Que, el personal recaudador mantiene un protocolo de atención destinado a los usuarios del cual se hace uso en todo momento.
7. Que, al término de la atención se precisa a todos los usuarios que verifiquen su vuelto antes de retirarse, por lo que cualquier evento posterior no puede ser imputado a la Concesionaria.
8. Que, se avisó a la supervisora del peaje, quien procedió a realizar el arqueo de caja, verificando que estaba correcto.
9. Que, lamentamos la percepción negativa respecto de una mala atención por parte del personal de la Concesionaria.

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 Sra. Giovanna Rodriguez Fiestas.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Nueva del Pozo 378, Paita – Piura y en la dirección electrónica reina14128@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.**

## Audit Trail

### Información del documento

---

- Nombre del archivo: LZAC3SPZ-Resolución de Gerencia N 018-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 605f6ec4-62a3-4512-aabb-2627422fddcf
- Código validación: fcf96ebc-1d62-42bb-9ff7-1e4275a2c2c4
- Estado: RECEPCIONADO

### Firmas electrónicas

---

### Registros de eventos

---

Inicio de Proceso SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe) 26 de marzo de 2020  
con IP:190.43.38.165 Código Validación fcf96ebc-1d62-42bb-9ff7-1e4275a2c2c4