

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 052-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000071 – UNIDAD DE PEAJE PAITA  
RECLAMANTE: SILVA GALVEZ ALEXANDER  
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 17 de noviembre de 2020

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Silva Galvez Alexander, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Sugerencia.- Ignora o falta de conocimiento o publicidad de pago en efectivo ya que en estos tiempos de distanciamiento y pagos virtuales y el evidente caso de no portar dinero en efectivo. Acudí a pagar con mi tarjeta débito ya que con ella obedezco los pagos presenciales por esta pandemia que nos invita a procurar en lo mayor posible el uso de intercambio de dinero en efectivo. Nota: Facilidades de pago virtual por los medios que el gobierno ha invitado a diferentes empresas nacionales e internacionales.”*

### 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. Silva Galvez Alexander, identificado con DNI 42309244 (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, el pago con tarjetas de débito o crédito no se encuentra implementado en la Concesionaria, ya que el mismo es voluntario en cuanto a su implementación, en conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión.
6. Que, la Concesionaria ha implementado un “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19” conforme a lo previsto en la Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA, elaborado siguiendo de manera estricta todos los protocolos emitidos por las autoridades competentes. Asimismo, la Concesionaria presenta al Regulador un informe mensual respecto al cumplimiento del mencionado Plan.
7. Que, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo para la atención de usuarios durante el cobro de tarifa en las casetas de las Unidades de Peaje:
  - a) El personal cuenta con los Equipo de protección personal (EPP) necesarios como careta y mascarilla.
  - b) Se cuentan con bandejas de plástico y están habilitados de alcohol en spray para echarle a las monedas cuando reciben y son entregadas al momento del pago de la tarifa de peaje.
  - c) El personal cada dos horas se retira de caseta para realizar el lavado de manos con agua y jabón recomendado por el área de salud.

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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el sr. Silva Galvez Alexander

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física AH Ignacio Merino R-2 y/o en la dirección electrónica [esmisurlds@hotmail.com](mailto:esmisurlds@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:** 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.**

## Información del documento

---

- Nombre del archivo: B0GpowaR-Resolución de Gerencia N 052-2020-GG-IIRSANORTE r1.pdf
- Document ID: a6322191-5ed5-48d4-8dd0-1ad4aeb1d9b7
- Código de Validación: d7c78b55-72b5-423e-875c-1079082cc8cb

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso

DANA CASTILLO CASTILLO(dana.castillo@iirsanorte.com.pe)  
con IP:2800:200:f0c0:38f6:7093:b154:d527:98a0 Código Validación d7c78b55-72b5-423e-875c-1079082cc8cb

17 de noviembre de 2020 15:09 PM