

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 058-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000042 – UP PEDRO RUIZ  
RECLAMANTE: WALTER MONTENEGRO LEON  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 17 de diciembre de 2020

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Walter Montenegro Leon, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Mal trato del señor Luis Escobar quien es el recaudador de peaje Pedro Ruiz debido a que se le dio un billete de 100.00 para la cancelación y el mencionado señor se molestó y levantó la voz, diciendo que él no va a cambiar y que si queremos pasar que paguemos con sencillo levantando la voz de forma prepotente, al momento de llenar el reclamo se presentó nuevamente, el vehículo con el que he transitado es S1L-611.”*

### 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. Walter Montenegro Leon, identificado con DNI 16791221 (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.
5. Que, a fin de resolver el fondo del presente Reclamo, se recibió del área responsable el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones del suceso expuesto por el Reclamante.
6. Que, de la información recibida, se desprende lo siguiente:
  - a. Efectivamente el sr. Luis Enrique Escobar, recaudador de la Unidad de Peaje Pedro Ruiz de la Concesionaria IIRSA Norte atendió al vehículo de placa S1L-11 al momento de su pase por la precitada Unidad de Peaje.
  - b. El Reclamante procedió a pagar con un billete de cien soles (S/100.00), por lo que el Recaudador le informó que no contaba con sencillo en ese momento.
  - c. El Recaudador indicó que el Reclamante contaba con billetes de S/.10.00 y S/.20.00 soles, por lo que le solicitó pueda efectuar su pago con sencillo.
  - d. El Recaudador indicó que levantó la voz para solicitar al Reclamante el pago con sencillo debido a que contaba con mascarilla y protector facial por medidas de seguridad, lo cual genera dificultad para una comunicación más fluida, por lo que, lo percibido por el Reclamante respecto a un mal trato se debe a lo mencionado.
  - e. Se manifiesta que el Reclamo fue generado por un pasajero y no por el Conductor.
  - f. Finalmente, se ha entregado al Reclamante el vuelto del billete de cien soles (S/.100.00)
7. Que, el Recaudador portaba su mascarilla y protector facial en cumplimiento del “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19” implementado por la Concesionaria, por lo que alzó la voz a fin de que el Reclamante pueda escuchar de manera clara su solicitud de pago de tarifa de peaje con sencillo.
8. Que, respecto a lo manifestado, el Recaudador no ha sido grosero ni ha faltado el respecto al Reclamante.
9. Que, lamentamos la percepción de un mal servicio otorgado, sin embargo, comunicamos que la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios el cual se mantiene en todo momento.

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, se

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Walter Montenegro Leon.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Ramón Castilla N° 840 y/o en la dirección electrónica [walnoleon@hotmail.com](mailto:walnoleon@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.**