

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 004-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000077 –UP PAITA  
RECLAMANTE: RAMOS SOLANO LUIS  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 14 de febrero de 2022

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Ramos Solano Luis, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Impresión de las facturas se aprecia borrosa en los extremos, este reclamo lo he presentado desde más de 3 semanas. El personal de cobro el Sr. Noe Carvajulca tiene un temperamento agresivo cuando se realizó mi reclamo y solicitud de reclamo”*

### 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. Ramos Solano Luis, identificado con DNI 42830334 (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, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
  - a. El día 24 de enero de 2022 a las 7:30 horas aproximadamente, se presentó en caseta del peaje un usuario desconocido, atendiéndole y entregándole su respectiva factura.
  - b. Al momento de ver tu factura, el mencionado usuario solicitó que se le cambie ya que se notaba borroso y tenía problemas para que lo liquiden, sin embargo, se le precisó al usuario que no era posible realizar un cambio de la factura emitida.
  - c. El usuario solicitó el libro de reclamaciones y se le mencionó que éste se encontraba en la oficina de administración, por lo que posteriormente el usuario se retiró de la caseta.
7. Que, sin perjuicio de lo anterior, lamentamos la percepción de un mal servicio otorgado, asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios, a través de la información brindada en el presente Reclamo.

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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el sr. Ramos Solano Luis

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. San Francisco 1189 Catacaos y/o en la dirección electrónica [luars2@hotmail.com](mailto:luars2@hotmail.com) consignados 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: 1glWa4vb-Resolución de Gerencia N 004-2022-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 4ca09522-7f59-494d-8d92-e8a86c8105c4
- Código de Validación: 1593882d-eb62-487e-a49c-66d2ac7fe7ee

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)  
con IP: Cdigo de Validacin 1593882d-eb62-487e-a49c-66d2ac7fe7ee

14/02/2022 11:10 11:10