

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 009-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000115-UP OLMOS  
RECLAMANTE: FERNANDEZ JARA MELANIO  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 03 de marzo de 2022

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Fernandez Jara Melanio, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“En el peaje Olmos pague con s/ 100.00 y por no tener un sol para dar sencillo al peaje - al sr. Luis Escobar Costa, 16783910 DNI: fui agredido por el señor insultado, la cual el sr. no debe trabajar en la empresa, por el motivo pido su renuncia la cual no tiene el trato para atender.”*

### 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. Fernandez Jara Melanio, identificado con DNI 27293656 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos 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 precisado por el Reclamante, el área responsable remite el descargo correspondiente, en el cual se indicó lo siguiente:
  - a. La supervisora de la Unidad de Peaje Olmos precisó que, siendo aproximadamente 22:33 horas del 13 de febrero de 2022, recibió la llamada en el anexo de la vía 302 del Recaudador de turno solicitando su presencia en la caseta, a lo que ella se acercó para atender la situación que se presentaba.
  - b. Luego de expresar su desacuerdo y malestar, el usuario se estacionó al costado de la vía descendente y se acercó a la Oficina de la Unidad de Peaje pidiendo el libro de reclamaciones.
  - c. La supervisora se acercó al usuario para conversar con él y aclararle que si se le pidió sencillo al momento de realizar el pago de la tarifa de peaje es para facilitar el vuelto que se le debe entregar.
6. Que, 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. Fernandez Jara Melanio

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Caserío Santa Rosa 507 - Ferrañafe y/o al teléfono 940980874 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: poYB0dpN-Resolución de Gerencia N 009-2022-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 8dc8e867-8b98-43b2-8942-08c93db91575
- Código de Validación: 339382ba-ee25-4e6b-a18b-c233319c187e

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)  
con IP: Cdigo de Validacin 339382ba-ee25-4e6b-a18b-c233319c187e

03/03/2022 18:22 18:22