

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 013-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000063 – UNIDAD DE PEAJE CHULUCANAS  
RECLAMANTE: PERFECTO QUILLATUPA JOSE  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 15 de marzo de 2022

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Perfecto Quillatupa Jose, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Siendo la fecha 26/02/2022, a las 11:00 pm al momento de pasar el peaje la Srta. Mayra Tume Moscol. Su expresión de palabra fue con falta de respeto siendo yo como conductor. El personal de seguridad en vez de solucionar el problema se acercó todo envalentonado el Sr. Cesar Serquen de lo cual reclamo y sugiero que hablen con el personal de turno y aprendan a tratar mejor a las personas.”*

### 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. Perfecto Quillatupa Jose, identificado con DNI 48038987 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Chulucanas 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, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, y de acuerdo a las programaciones semanales, informes mensuales y anuales. Dichas labores son verificadas por el organismo Regulador, demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que procurar la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.
6. 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.
7. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
  - a. Que el usuario al momento de acercarse a la caseta de cobranza indicó a la recaudadora que no tenía para pagar el peaje, que sólo contaba con tarjeta, entonces se le indicó que retrocediera ya que no contamos con otro medio de pago, sólo efectivo. En ese momento se acercó el agente de seguridad para pedirle que por favor retroceda ya que se estaba generando cola de vehículos y los usuarios estaban tocando claxon, por lo cual el usuario se molestó indicando que colocaría un reclamo. Cabe resaltar que en ningún momento se le faltó el respeto al usuario.
  - b. La supervisora del peaje manifestó que, encontrándose de turno noche, se acercó a oficina el usuario manifestando que había recibido un mal trato por parte de la recaudadora Srta. Mayra Tume Moscol y del agente de seguridad Sr Cesar Serquen Timana, ya que indicó que al acercarse a la caseta no tenía el efectivo para cancelar el peaje y solicitaba pagar con tarjeta, obteniendo una expresión negativa lo cual tomaba como falta de respeto por parte de la recaudadora. Asimismo, el agente de seguridad levantó el tono de voz solicitando al usuario que retroceda. Se indica a la vez que el usuario realizó el pago respectivo.
  - c. Que el agente de seguridad precisó que solicitó al usuario retroceder para que los demás usuarios puedan seguir con su recorrido. El usuario le preguntó su nombre, a lo que el agente de seguridad se lo otorgó. Se precisa que no se le faltó el respeto al usuario.



8. 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. Perfecto Quillatupa Jose

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física La Matanza Mz 4 Lt2 y/o en la dirección electrónica [jmanuelpg92@gmail.com](mailto:jmanuelpg92@gmail.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: Qckrmxjf-Resolución de Gerencia N 013-2022-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: a5ec5718-3a12-4980-a871-f62b8cd22ae3
- Código de Validación: 963daa26-e12e-4efe-8d8f-02efab83496e

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)  
con IP: Cdigo de Validacin 963daa26-e12e-4efe-8d8f-02efab83496e

15/03/2022 08:01 08:01