

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 047-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000128 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS  
RECLAMANTE: PRIETO CARRION SEGUNDO  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 10 de octubre de 2022

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Prieto Carrión Segundo, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El Sr. que cobra en la caseta de peaje se puso atrevido por que le pague con S/ 50.00 soles y como el peaje es S/ 30.60 soles me pidió un sol y como no tenia se puso malcriado el Sr. Luis Escobar Acosta.”.*

### 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. Prieto Carrión Segundo, identificado con DNI 18889107 (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 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 sábado 24/09/2022 en la unidad de peaje Olmos se presentó un reclamo por el usuario Segundo Prieto Carrión, aduciendo mal trato del recaudador Luis Escobar Costa, quien se encontraba laborando en la caseta de la vía descendente (302).
  - b. Para realizar la indagación correspondiente, se solicitó los descargos respectivos.
    - i. Que el recaudador manifiesta: *“Siendo las 3:40 am. Efectivamente se le solicitó al chofer 1 sol ó 0.60 céntimos, ya que pagaba con S/. 50.00 Y se le debía cobrar S/.30.60, se lo repetí 2 veces y respondió alterado: “Que no ves que no tengo” simplemente le dije: responde bien no seas burro, bajo del bus (chofer) y yo simplemente guardé silencio.”*
  - c. Asimismo, debemos manifestar que, con esta conducta, el recaudador en mención faltó al procedimiento ADMINISTRATIVO PARA UNIDADES DE PEAJE (PR-OP-PJ-001-OPOS-N), en el ítem específico 5.2.2. Conducta en caseta de cobranza dice: *“Mantener respeto y cortesía en el trato con los usuarios de la Carretera, brindando información solicitada por los mismos”* lo cual ha sido informado a nuestro personal de RRHH para la sanción correspondiente.
7. Que, lamentamos el 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, así como tomar las medidas correctivas sobre el presente caso.

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 **FUNDADO** el reclamo formulado por el sr. Prieto Carrión Segundo.

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Trujillo y/o en la dirección electrónica [segundopc16@gmail.com](mailto:segundopc16@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.**

