

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 054-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000081 – UNIDAD DE PEAJE PAITA  
RECLAMANTE: CORTES RIOFRIO MARGARITA  
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 29 de diciembre de 2022

### VISTO:

El reclamo interpuesto por la sra. Cortes Riofrio Margarita, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Lunes 5 de diciembre 09:00 am pague el peaje Paita - Piura en la ventanilla costado de oficina con billete de 50 soles me atendió una señora y le pedí factura me dio vuelto 21.80 lo cual me di cuenta en Piura, basada en la confianza guarde factura que me la entregó doblada y no constate la cantidad, pero estoy segura de que faltó dinero. No se cuantas veces habrá ocurrido pero ya por mis comentarios no soy la primera persona que pasando esta ocurrencia. \*\* Placa de vehículo P3M590”.*

### 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, la sra. Cortes Riofrio Margarita, identificada con DNI 02616034 (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) La sra. Navarro (administradora de la Unidad de Peaje Paita) indicó que el usuario llamó a oficina Piura para manifestar su malestar indicando que al momento de hacer su pase con el vehículo de placa de rodaje P3M590, canceló el peaje con S/.50.00 nuevos soles y que la cobradora de la caseta de Piura a Paita no le había entregado conforme su vuelto el cual lo recibió doblado y que al momento de llegar a la ciudad de Piura se da cuenta que solo había S/ .21.80, no indicó más detalles de lo ocurrido , así mismo manifestó que no solo quería hacer el reclamo vía teléfono sino también presentarlo en el libro de reclamos realizándolo el día 07/12/2022.

Se realizó el arqueo de caja a la recaudadora sra. Zapata, en la que se indica estar conforme su efectivo de dinero. Así mismo la recaudadora manifiesta haberle entregado correcto su vuelto del peaje cobrado.

- b) La sra. Zapata (recaudadora de la Unidad de Peaje Paita) indicó que hizo de conocimiento al usuario el protocolo de atención al cliente, donde se hizo entrega de la factura y su respectivo vuelto de S/. 50.00 soles el cual detallo en dos billetes de S/. 20.00 soles y en sencillo S/. 1.80. Por tal motivo la administradora de turno procedió a realizar el arqueo de la caja respectivo donde estaba todo conforme.



7. Que, de los descargos realizados, se ha hecho entrega al Reclamante del vuelto de manera correcta.
8. Que, en la parte posterior de los tickets boleta y factura de igual forma se menciona que el usuario debe de revisar su vuelto antes de continuar.
9. 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.

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 la sra. Cortes Riofrio Margarita.

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Panamericana 197 Sta Isabel y/o en la dirección electrónica [grimucortes@yahoo.com](mailto:grimucortes@yahoo.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 Nº 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.**

