

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 003-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000087 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA  
RECLAMANTE: QUISPE APAZA JONATHAN  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 19 de enero de 2023

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Quispe Apaza Jonathan, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Siendo la hora y fecha anotada al margen, el suscrito encontrándose en la ruta con dirección a la ciudad de Pucara, para tramites laborales y es cuando en este peaje al no contar con efectivo para poder cruzar no (ininteligible) con Fiorela Montenegro Rodriguez quien es administradora de dicho peaje para solicitarle las facilidades y poder pasar (ininteligible), al cual me dijo que no realizan ese tipo de apoyo y que busque una persona que me preste o me pueda yapear por de cual (ininteligible) que no podría hacer eso en donde no dándome ninguna solución, solo me dijo que busque a alguien, es por ello que solicito el libro de reclamaciones siendo 07:43 del mismo día.”.*

### 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. Quispe Apaza Jonathan, identificado con DNI 45043553 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca 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 Pomahuaca 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 7 de enero, al promediar de las 7:30 a.m., se presentó ante la caseta de cobranza (vía ascendente) del peaje de Pomahuaca el señor Jonatan Quispe Apaza con dirección hacia Pucará, quien manifestó al sr. Cavero (recaudador) que no contaba con efectivo para realizar la cancelación de la tarifa de peaje correspondiente, a lo cual el recaudador le informó que el pago en caseta sólo era en efectivo por lo que el Reclamante solicitó conversar con la persona a cargo de la unidad del peaje.
  - b) El recaudador instruyó al Reclamante que se dirigiera a las oficinas administrativas. En la oficina el sr. Montenegro (supervisora) le volvió a indicar al Reclamante que no contaban con otra modalidad de pago autorizada para poder cancelar el peaje. Sin embargo, el usuario insistió en que se le debería ofrecer la posibilidad del pago con VISA, YAPE o PLIN; o en su defecto se le permitiera el pase sin el pago correspondiente y en su retorno cancelaría el monto. Ante esto la supervisora le volvió a indicar que no podía apoyarlo con el pago por YAPE a su número personal porque no contaba con el efectivo para hacer la reposición en el momento (la supervisora de peaje ya se encontraba saliendo por término de su contrato) y tampoco podía darle pase sin el cobro porque iría contra los procedimientos internos y lo establecido según Contrato.
  - c) Ante ello, el Reclamante solicitó el libro de reclamaciones para asentar su reclamo y retornó a su vehículo para continuar su viaje.
  - d) El Reclamante canceló con efectivo el monto del peaje.



- e) Que, conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión suscrito con el MTC, corresponde a la Concesionaria el Atención Inadecuada de peaje como contraprestación por el servicio que brinda en los tramos de la carretera concesionada, por cada pase del vehículo, de acuerdo con la categoría del mismo, de acuerdo a la tarifa vigente establecida en el Contrato, normas y documentos relacionados.
- f) Que, de acuerdo al referido Contrato, el Atención Inadecuada es automático y obligatorio por cada pase del vehículo y que cualquier exoneración, disminución o cualquier otro, sea temporal o permanente, debe ser indicada directamente por el MTC, no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho.
- g) Que, lamentamos la percepción de una atención inadecuada, 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 del 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. Quispe Apaza Jonathan.

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Sallique y/o en la dirección electrónica [justomisael03@hotmail.com](mailto:justomisael03@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.**

