

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 052-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000135 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS  
RECLAMANTE: VERAS ROSALES PEDRO  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 03 de octubre de 2023

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Veras Rosales Pedro, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El día 20 de Setiembre del 2023, a las 10:50 a.m paso con un billete de 100 soles y no se puede proceder por falta de sencillo.”.*

### 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. Veras Rosales Pedro, identificado con DNI 4450088 (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 al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
  - a) El sr. Ramos Flores (recaudador de la Unidad de Peaje Olmos) indicó que siendo aproximadamente 10:59 a.m. del 20 de septiembre del 2023, llegó un usuario de vehículo liviano el cual le entregó un billete de la denominación de S/. 100.00 soles. Se le indicó al Reclamante si tuviera otro billete de menor denominación o S/. 0.20 céntimos para poderle dar su vuelto exacto ya que contábamos con bajo sencillo tanto en monedas como billetes. El Reclamante indicó que no era justo que no contemos con el debido sencillo ya que cobramos diario. Se le procedió a dar su vuelto conforme.
  - b) La sra. Yarleque Bocanegra (supervisora de la Unidad de Peaje Olmos) indicó que siendo aproximadamente 11:00 a.m. del 20 de septiembre del 2023, el Recaudador lo llamó por medio del intercomunicador para que vaya a caseta. Estando en caseta, el Recaudador le indicó que el Reclamante le había pagado el monto de S/. 8.70 con un billete de la denominación de S/. 100.00 soles, y se le indicó por favor si tuviera otro billete de menor denominación o S/. 0.20 céntimos para poderle dar su vuelto exacto ya que contaba con bajo sencillo tanto en monedas como billetes de S/. 20.00, y de S/. 10.00 no tenía.  
Se procedió a dar su vuelto al Reclamante conforme a la denominación de S/. 100.00 soles. Así mismo el Reclamante indicó que haría su reclamo.
6. Es necesario precisar que es frecuente que los usuarios paguen con billetes grandes, y por tal motivo en estos casos los recaudadores les consultan si cuentan con un billete de menor denominación con la intención de evitar el desabastecimiento del fondo de sencillo.
7. Para el caso presentado por el Reclamante en su escrito, cumplimos con informar que sí se procedió a la atención del pago de la tarifa de peaje realizada con el billete de denominación S/.100 soles.
8. Que, lamentamos la percepción negativa a la consulta del Recaudador respecto si contaba con billete de menor denominación, 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. Veras Rosales Pedro.

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Republica china #13- Chiclayo y/o en la dirección electrónica [pedritoteo18@hotmail.com](mailto:pedritoteo18@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.**

