

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 004-2024-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 00024 UNIDAD DE PEAJE PONGO  
RECLAMANTE: ALBERCA CASTILLO DEIVER  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 14 de febrero de 2024

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Alberca Castillo Deiver en el cual indica textualmente lo siguiente: *“La srta Llerme Campos Linares no quiere hacer cambio de Factura que se ha confundido y no me dan solución al Problema Nro de Factura FI01-512577 Placa: A7K-949 - Ruc Incorrecto debió ser por el RUC Correcto Ruc Incorrecto: 20258505213 Ruc Correcto: 20605377018”.*

### 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 su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, 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. Alberca Castillo Deiver, identificado con RUC 2060527701 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del de la Unidad de Peaje Pongo 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), los cuales 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.
  - a) Que, respecto al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente: El día 05/02/2024 a las 09:21:02 hrs., hizo su pase por la unidad de peaje el vehículo de placa A7K949
  - b) La recaudadora de peaje consultó al conductor del vehículo (Reclamante), la razón social con la cual debería ir el comprobante de pago a emitir conforme nuestro procedimiento.
  - c) La recaudadora emitió el ticket y en concordancia a nuestro protocolo se le solicitó al Reclamante verificar su vuelto y comprobante de pago antes de retirarse.
  - d) El usuario continuó su recorrido y se dio por finalizada esta transacción.
  - e) A las 15:30 hrs. aproximadamente, el Reclamante retorno en el mismo vehículo, solicitando el cambio de RUC, razón social y al mismo tiempo la anulación de la primera factura a fin de que sea modificado con el nuevo RUC brindado.
  - f) La Recaudadora le solicitó al Reclamante acercarse a la oficina de administración para entrevistarse con la Supervisora de la Unidad de Peaje Pongo
  - g) La Supervisora le informó al Reclamante, que su solicitud de anulación de factura no es motivo válido aceptado por SUNAT, por lo que no fue posible proceder con lo solicitado
5. Que, que no se realizó el cambio de comprobante de pago solicitado porque la solicitud de cambio no es un motivo aceptado por la SUNAT, asimismo, dicho comprobante de pago fue recibido por el conductor del vehículo en su oportunidad sin hacer ningún tipo de observación. 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 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. Alberca Castillo Deiver.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física AV. Mezones Muro Nro 1835 Jaén y/o dirección electrónica [deiver.albe.c@gmail.com](mailto:deiver.albe.c@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.norte@iirsanorte.com.pe](mailto:cco.norte@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.**

