

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 014-2024-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000025 UNIDAD DE PEAJE PONGO  
RECLAMANTE: RIVERA MARTINEZ HENRY  
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 17 de mayo de 2024

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Rivera Martinez Henry en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Me Traslada de Tarapoto hacia Yurimaguas, En el peaje del Pongo De Caynarachi fui atendido por el Señor Otto Chacón, la cual pague de peaje Con S/.120.00, para que se pueda cobrar los S/. 52.80 que indica el monto, en donde el Señor en mención me entrego Solo S/. 17.20 faltando S/. 50.00, el echo sucedió a las 20:38:16 horas del día 06/05/2024, en ese momento no nos dimos cuenta al momento del regreso a Tarapoto volvimos al peaje a querer conversar con el señor pensando nos entregaba el faltante o ser consiente y devolverlo la cual se cerro. Pedimos nos hagan ver las cámaras no teniendo respuesta alguna.”.*

### 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. Rivera Martinez Henry, identificado con DNI 71268286 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través 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), 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 martes 07-05-2024, siendo las 02:10 horas se acercó a caseta, el camión de placa A3F949, conducido por el Reclamante indicando que pasó en el turno día y que fue atendido por un joven que estaba en la vía 1001 y le entregaron mal el vuelto (Vía 1001 turno día estaba a cargo del Recaudador Otto Chacón Celis).
  - b) El Reclamante insistió que era el sr. Chacón quien lo atendió y procedió a escribir en el Libro de Reclamos, luego pagó su peaje y se retiró.
  - c) De lo verificado en la Unidad de Peaje Pongo, la rendición de recaudación del turno del sr. Otto Chacón se cerró sin observaciones.
  - d) Asimismo, se verificó que el vehículo de placa A3F949 hizo su pase por el peaje en el turno noche vía 1001 siendo atendido por la recaudadora sra. Rojas quien, de acuerdo con nuestro procedimiento de trabajo realizó un arqueo y se constató que hubo un sobrante de S/.50.00 soles.
  - e) Por tal motivo se llamó al Reclamante indicándole que fue atendido por una recaudadora en el turno noche y que los S/.50.00 soles quedan en custodia en las oficinas administrativas, pudiendo pasar a recogerlos.
  - f) El Reclamante recogió el dinero, se le pidió disculpas por la equivocación y quedó conforme con la acción asumida.
6. Que, luego de la verificación correspondiente, la Concesionaria ha procedido con la devolución de los S/.50.00 soles al Reclamante.
7. Que, lamentamos su malestar con relación al error por el cobro de la tarifa, 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 **FUNDADO** el reclamo formulado por el sr. Rivera Martinez Henry

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Vía de Evitamineto - San Martín – Tarapoto dirección electrónica [mishelltorres618@gmail.com](mailto:mishelltorres618@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.**

