

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 040-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000096 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES  
RECLAMANTE: LUIS VASQUEZ GIL  
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 15 de septiembre de 2016

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Luis Vasquez Gil, quien indica que al pasar por la Unidad de Peaje Moyobamba, realizó el pago de peaje con un billete de cincuenta (S/50) soles, pero el cobrador le reclamó que pague con sencillo. Indica que el personal debe brindar una buena atención a los clientes.

### 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. Luis Vasquez Gil, con DNI N° 33588901 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que al pasar por la Unidad de Peaje Moyobamba, realizó el pago de peaje con un billete de cincuenta (S/50) soles, pero el cobrador le reclamó que pague con sencillo. Indica que el personal debe brindar una buena atención a los clientes.
4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente que 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) firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 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 Paíta hasta Yurimaguas. En el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
5. Que, a fin de resolver el presente reclamo, la Concesionaria, de acuerdo al procedimiento interno establecido, ha solicitado al personal de la Unidad de Peaje el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
6. Que, de lo manifestado por el personal de la Unidad de Peaje y conforme al protocolo de atención, el personal recaudador consultó al Reclamante si contaba con sencillo para el pago de la tarifa de peaje, a fin de facilitar la transacción, considerando que la misma es de S/ 6.30; sin embargo, al no tener una respuesta afirmativa, el personal insistió al respecto.
7. Que, la Concesionaria ha procedido a adoptar las acciones correctivas con el personal. Asimismo, presenta las disculpas del caso y lamenta la percepción de una mala atención por lo sucedido. Finalmente, agradece lo manifestado a través de su reclamo, lo cual permitirá mejorar en el servicio que la Concesionaria brinda a los usuarios de la carretera concesionada.
8. 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. Luis Vasquez Gil.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Calle Manco Capac S/N Cuadra 1 - Rioja - San Martín o a la dirección electrónica [medusaxmen@hotmail.com](mailto:medusaxmen@hotmail.com), consignadas por el Reclamante en su reclamo, 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 ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

**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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

  
**GERMIÁN VANEGAS VARGAS**  
**CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.**

