

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 053-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000080 – UNIDAD DE PEAJE PAITA  
RECLAMANTE: DIOSOS GUZMAN JHONNY  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 19 de diciembre de 2022

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Diosos Guzman Jhonny, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Ponemos en conocimiento que la señorita Cintia Zapata le faltan modales para la atención al cliente. Brinda un mal servicio de forma prepotente, sugerimos dar capacitaciones de manejo de temperamento”*.

### 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. Diosos Guzman Jhonny, identificado con DNI 03507109 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita 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 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) La sra. Zapata (recaudadora), manifestó que le indicó al usuario el protocolo de atención al cliente preguntándole si deseaba boleto o factura, ante lo cual el usuario indicó que cumpla con mis funciones. Se bajó del vehículo y se dirigió a la oficina a hacer su reclamo.
  - b) La sra. Masías (supervisora de peaje) manifestó que el usuario se presentó a oficina para dar a conocer su malestar indicando que al momento se hacer su pase con un vehículo remolcado, la cobradora Cinthya Zapata Alburqueque, le trató de forma prepotente y descortés, no indico más detalles de lo ocurrido, solo sugirió capacitar al personal para un mejor trato.
  - c) La sra. Delgado (recaudadora testigo) manifestó ser testigo de que la sra. Zapata en ningún momento trató mal al usuario, quien cumplía con el protocolo de atención para el cual han sido capacitados.
7. Que, lamentamos el mal servicio otorgado, 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, así como tomar las medidas para reinducción del personal en la unidad de peaje.



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. Dioses Guzman Jhonny.

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Tupac Amaruc II mz K y/o en la dirección electrónica [johdardigu@hotmail.com](mailto:johdardigu@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.**

