

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 001-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000168 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES CCO  
RECLAMANTE: MERINO SEMINARIO PERCY  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 04 de enero de 2023

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Merino Seminario Percy, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“A las 12:33 hrs. Me acerqué al peaje de Chulucanas a cancelar mi derecho de pago de peaje de mi unidad placa A7U938 cancelé con S/. 8.50 y le entrego a la señorita Cecilia Tela Cueva, esta señorita se encontraba de mal humor al parecer le extiende la mano para que me brinde mi vuelto y ella lo dejó caer al suelo y le hago hincapié de su falta cometida y abro la puerta de mi carro para recoger el vuelto y es ahí donde ella saca de su caja para darme el vuelto y bien altanera comienza a gritar y posteriormente me acerco a administración para poner mi queja y no había nadie se acerca el vigilante y me dice que los reclamos son solo a través de vía telefónica y me brinda los números donde debo poner los reclamos, mi indignación es porque llevo más de 14 años transitando por la vía y primera vez que me pasa esta falta de respeto deberían tener personal más capacitado para atender a los usuarios.”.*

### 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. Merino Seminario Percy, identificado con DNI 02872346 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES CCO 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) El sr. Vilchez (agente de seguridad de la Unidad de Peaje Chulucanas) indicó que el usuario se acercó a su persona, pidiendo hablar con el administrador de peaje a lo cual se le pidió que esperara un momento. Se dio aviso al supervisor de turno quien lo atendió. Luego el sr. Vilchez observó que el usuario se retiró de la unidad sin ningún malestar. En ningún momento el usuario le preguntó ni pidió información, sólo se le derivó a oficina.
  - b) El sr.. Rivera (supervisora de la Unidad de Peaje Chulucanas) indicó que encontrándose de turno día, mientras cambiaba sencillo para caseta se acercó a oficina el usuario manifestando que había recibido un mal trato por parte de la recaudadora Srta. Pella, escuchando su queja y malestar por la mala atención brindada y se le pidió las disculpas del caso retirándose de la unidad conforme con lo explicado. Asimismo, en ningún momento el usuario solicitó a el sr.. Rivera el libro de reclamaciones.
  - c) La srta. Pella (recaudadora de la Unidad de Peaje Chulucanas) indicó que en ningún momento se le faltó el respeto y trate mal al usuario. Cuando se le cayeron las monedas ella le indicó que tuviera cuidado. Viendo que eran S/. 0.20 céntimos la cantidad de dinero que se había caído, la recaudadora procedió a sacar de su caja el dinero para entregar al usuario.



7. Que, es preciso indicar que en ningún momento se ha negado al Reclamante el Libro de Reclamaciones.
8. Que, de los descargos remitidos, no se ha otorgado un mal trato al Reclamante; sin perjuicio de ello, se estará reforzando con el personal la importancia sobre la buena atención al usuario.
9. Que, lamentamos la percepción negativa del 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.

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. Merino Seminario Percy.

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Urb. Bello Horizonte Mz G3 Lote 3 II etapa Jr. Los incas - Piura y/o en la dirección electrónica [carlogranda914@gmail.com](mailto:carlogranda914@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@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.**

