

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 015-2024-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000026 UNIDAD DE PEAJE PONGO  
RECLAMANTE: PERES DE LA CRUZ WARNER  
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 17 de mayo de 2024

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Peres De la Cruz Warner en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Reposición de mi vuleto de 50 soles que pague a la cajera. Ella se niega y aduce que le di yo 20 y se niega a completar mi vuelto Requero los 30 de vuelto que me debe Tomar cartas en el asunto por ser consumidor y perjudicado en mi labor de transportista Requero sancion la cajera de turno que me atendio de nombre Susan Lo que sucedio fue el 07-05-2024 hora 3:42:00 pm. y la cajera es Susan. OBSERVACIONES: Se comunicó al encargado del peaje y no me dio solucion aduce que soy un mentiroso.”.*

### 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. Peres De la Cruz Warner, identificado con DNI 41849036 (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) Que, el sra. Acuña (recaudadora de la Unidad de Peaje) indicó que atendió el día 07 de mayo de 2024 a las 15:42:13 horas al vehículo de placa N°BBR-088 y que el Reclamante al realizar su pago, lo realizó con un billete de S/20.00 soles por lo que se le brindó el vuelto correspondiente. Sin embargo, el Reclamante aduce que realizó el pago con un billete S/50.00 soles. Ante este suceso, el supervisor de turno de la Unidad de Peaje Pongo procedió al retirar la recaudación para hacer la rendición y conciliación para verificar si hubiera un sobrante y faltante, lo cual concilió concluyendo que la rendición es cero sin ninguna anomalía en la recaudación, confirmando de esta forma que el vuelto brindado al Reclamante fue el correcto.
  - b) Que, el sr. Chujandama (Supervisor de turno de la Unidad de Peaje) indicó que, el día 07 de mayo del 2024 a las 3:45:00 pm. aproximadamente, acudió al llamado de la recaudadora Susan Acuña debido a que el Reclamante, conductor del vehículo de placa BBR-088, estaba reclamando un faltante de vuelto de 30 soles porque indicaba que había cancelado el peaje con un billete de 50 soles a lo cual la recaudadora afirmó que fueron 20 soles. Se indicó al Reclamante que procederíamos hacer un arqueo a la recaudadora indicándole que haga su pase y estacione su vehículo a lo que me respondió que no tenía tiempo porque tenía pasajeros. Entonces se le indicó que a su retorno le daríamos un resultado, acepto y se marchó.  
Posteriormente, la recaudadora procedió a hacer su rendición entregando toda la recaudación y fondo de caja, lo cual se rindió y se concilio sin ningún sobrante.  
En el siguiente pase del Reclamante se le comunicó que en el arqueo a la recaudadora no se encontró ningún sobrante.



Cabe mencionar que en ningún momento se le faltó el respeto al Reclamante de ninguna manera ni verbal ni física, no se le insultó o se le tildó de algún adjetivo. En todo momento se le trató de una manera respetuosa, amable y alturada.

6. Que, lamentamos su malestar con relación al cobro de tarifa y 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. Peres De la Cruz Warner

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Pasaje Los Incas 424 chilca y/o dirección electrónica [perezw\\_111@htomail.com](mailto:perezw_111@htomail.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.**

