

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 019-2024-GG-IIRSANORTE**

RECLAMO N°: 000072 – Unidad de Peaje Chulucanas  
 RECLAMANTE: Vargas Escobar Harold  
 MATERIA: Atención Inadecuada

Lima, 18 de junio de 2024

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el sr. Vargas Escobar Harold en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Siendo 07:45 am del día sábado 01 Junio 2024. El Sr Estebal Pasache Valladolid encargado de cobrar el peaje de Piura - Chulucanas, al momento que le hago el pago el Sr. mal interpretó la forma de recibir el pago de mi derecho al pase mostrando una mala actitud, respondiendo de manera prepotente al punto de desearme la muerte a mi y a mi familia, lo cual me sentí indignado y ofendido ya que le faltó el respeto a mi y mi familia. Solicitando a administrador que se realice las acciones correspondiente hacia el Sr. Esteban Pasache Valladolid.”.*

**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. Vargas Escobar Harold, identificado con DNI 02897057 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Chulucanas 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 recibieron los descargos de los recaudadores, supervisor y agente de seguridad de la Unidad de Peaje Chulucanas.
6. Que, respecto al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
  - a) En fecha 01 de junio de 2024, el Recaudador de la Unidad de Peaje Chulucanas se encontraba en la caseta de cobranza vía 201 Piura – Chulucanas, cuando se acercó a ventanilla el Reclamante solicitando atención apresurada aduciendo que llegaría tarde a su destino.
  - b) El Recaudador procedió a atender al Reclamante de acuerdo a los protocolos establecidos. El Recaudador indica que dijo al Reclamante *“Con calma estimado, por apurado no sacamos nada”* al recibir increpación por parte del Reclamante para apresurar la atención.
  - c) El Recaudador procede a realizar el cobro de la tarifa de peaje, haciendo entrega del vuelto al Reclamante.
  - d) Posterior a ello, el Reclamante tomó su vuelto y procedió a lanzar el dinero con dirección al Recaudador, hecho que fue evidenciado además por la recaudadora de turno que se encontraba en la caseta 202 Chulucanas – Piura.
  - e) Con relación a lo indicado por el Reclamante sobre desearle la muerte, se precisa que el Recaudador indica que en ningún momento le dijo eso al Reclamante.
  - f) El Reclamante bajó de su unidad vehicular denotando una reacción impulsiva hacia el Recaudador, motivo por el cual la Recaudadora de la vía 202 Chulucanas – Piura procedió a solicitar el apoyo del agente de seguridad activando la alarma.
  - g) Ante la presencia del agente de seguridad, el bullicio de los otros vehículos que llegaban a la cola para ser atendidos, el Reclamante tomó la decisión de retirarse, continuando su trayecto.



7. Que, no ha habido agresión verbal por parte del Recaudador al Reclamante, sin perjuicio de ello, como medida correctiva al reclamo presentado se retroalimentó a los recaudadores con el protocolo de atención al usuario según nuestro procedimiento administrativo y de cobranza.
8. Que, lamentamos 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. Vargas Escobar Harold

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Castilla y/o dirección electrónica [Lourdes-@hotmail.com](mailto:Lourdes-@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.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.**

