

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 006-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000062 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS  
RECLAMANTE: EDUARDO VERA GIL  
RECLAMO: CALIDAD DE ATENCIÓN O PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 08 de febrero de 2017

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Eduardo Vera Gil, quien indica que en la Unidad de Peaje Olmos cobran de ida y vuelta, sin embargo solo existe un cobrador que tiene que cobrar primero al usuario que sube y después al usuario que baja, es decir este último debe esperar. Asimismo, menciona que si cobran ida y vuelta tiene que haber dos (02) cobradores, pues para eso se paga y se cobra en ambos sentidos.

### 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. Eduardo Vera Gil, con DNI N° 18064841 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos, indicando que quien indica que en la Unidad de Peaje Olmos cobran de ida y vuelta, sin embargo solo existe un cobrador que tiene que cobrar primero al usuario que sube y después al usuario que baja, es decir este último debe esperar. Asimismo, menciona que si cobran ida y vuelta tiene que haber dos (02) cobradores, pues para eso se paga y se cobra en ambos sentidos.
4. 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 Paita hasta Yurimaguas.
5. Que, a fin de resolver el presente reclamo, es preciso informar al Reclamante que el cobro de las tarifas en las unidades de peaje es automático y obligatorio, siendo que para la Unidad de Peaje Olmos el cobro de tarifa tanto en la vía ascendente como en la descendente se encuentra estipulado en el Contrato de Concesión. Asimismo, se precisa que la exoneración de pago se da únicamente por ley; en este sentido, cualquier exoneración, sea temporal o permanente, deberá ser indicada directamente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho. Por lo que la Concesionaria está obligada a cobrar la tarifa de peaje, en conformidad con los términos del Contrato.
6. Que, respecto a lo mencionado sobre la atención de un recaudador para ambas vías, en efecto, en horarios en cuales el flujo de vehículos es muy bajo, atiende un recaudador y en los horarios en los cuales el flujo vehicular asciende, atiende un segundo personal para recaudar la tarifa de peaje.
7. Que, adicionalmente es preciso informar al Reclamante que el tiempo de espera de los vehículos durante el cobro de tarifa en las unidades de peaje se encuentra regulado en el Contrato de Concesión, y es a través de la medición del “tiempo de espera en cola” que se regula dicho parámetro, el cual de acuerdo a las evaluaciones realizadas por la entidad reguladora se encuentra conforme.
8. Que, se ha verificado el reporte obtenido respecto al tiempo de atención estipulado en el Contrato de Concesión, siendo que la atención de los usuarios en la Unidad de Peaje Olmos, no ha superado el tiempo de espera en cola estipulado en el Contrato de Concesión.
9. 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. Eduardo Vera Gil.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Mz. B Lote 17 Dpto. 401 – Urb. San Isidro – Trujillo, consignada 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,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

