

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 018-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000065 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS  
RECLAMANTE: CARLOS OTERO FLORES  
MATERIA: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA

Piura, 17 de abril de 2017

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Carlos Otero Flores, quien indica que con fecha 29 de marzo del presente consignó su reclamo por la manera en que se cobra el servicio de peaje a pesar del bloqueo de carreteras en la Vía Olmos/Hualapampa ocasionándole pérdidas y gastos que sobrepasan el servicio de transporte que brinda debiendo el estado o alguna institución competente parar los abusos que ocasionan con el cobro de peajes, lamenta que solo el reclamo lo hagan unos cuantos. Afirma además, que por su parte no está de acuerdo en cuanto al servicio, ya que por ahora ni con maquinaria necesaria cuenta la Concesionaria para dar solución a tantos bloqueos que se están dando en el tramo.

### 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. Carlos Otero Flores, identificado con el RUC N° 20353755626 correspondiente a la empresa PENTA S.R.L. (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos, indicando que con fecha 29 de marzo del presente consignó su reclamo por la manera en que se cobra el servicio de peaje a pesar del bloqueo de carreteras en la Vía Olmos/Hualapampa ocasionándole pérdidas y gastos que sobrepasan el servicio de transporte que brinda debiendo el estado o alguna institución competente parar los abusos que ocasionan con el cobro de peajes, lamenta que solo el reclamo lo hagan unos cuantos. Afirma además, que por su parte no está de acuerdo en cuanto al servicio, ya que por ahora ni con maquinaria necesaria cuenta la Concesionaria para dar solución a tantos bloqueos que se están dando en el tramo.
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, respecto al bloqueo por derrumbes en la carretera en Olmos - Hualapampa, es preciso informar al Reclamante que dichos eventos se han presentado de manera consecutiva debido a las intensas precipitaciones generadas por las condiciones climáticas extraordinarias presentes en la zona, por lo que se ha visto afectada por eventos de carácter imprevisible del cual la Concesionaria no tiene mayor control por tratarse de un suceso fortuito, no sabiendo cuando se va a suscitar o como se va a comportar.
6. Que, la Concesionaria ha venido y viene informando a través de medios de comunicación, Unidades de Peajes, Centro de Control de Operaciones, Centro de Operaciones del Ministerio de Transportes y Comunicación y todos los medios posibles, sobre la transitabilidad en los diversos sectores de la carretera IIRSA Norte, a fin de mantener informado al usuario para que tome las previsiones que estime conveniente. Asimismo, se precisa que toda emergencia detectada ha sido atendida oportunamente mediante la activación del plan de contingencia establecido y bajo estándares de seguridad que permitan salvaguardar la seguridad tanto de los usuarios como de nuestros colaboradores.
7. Que, respecto al cobro de la tarifa de peaje, se precisa que el cobro de las tarifas en las unidades de peajes, este es automático y obligatorio, siendo que la exoneración de pago se da únicamente por ley. 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.
8. 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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Carlos Otero Flores.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Calle Los Tulipanes N° 153 – Urb. Los Parques – Chiclayo – Lambayeque 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.

