

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 046-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000052 – UNIDAD DE PEAJE PEDRO RUIZ  
RECLAMANTE: JOSUE TROYA CABREJOS  
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 19 de junio de 2017

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Josue Troya Cabrejos, quien indica que a las 14:00 horas se dirigía a Bagua, pasó por la Unidad de Peaje Pedro Ruiz, y que hasta las 16:00 horas no se daba solución respecto a un “chufle” deslizamiento de piedra; asegura también que lo más complicado es que se cobra la “ida y regreso” no existiendo una buena carretera y exponiendo la vida de los demás.

### 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. Josue Troya Cabrejos identificado con DNI 46206900 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje de Pedro Ruiz, indicando que a las 14:00 horas se dirigía a Bagua, pasó por la Unidad de Peaje Pedro Ruiz, y que hasta las 16:00 horas no se daba solución respecto a un “chufle” deslizamiento de piedra; asegura también que lo más complicado es que se cobra la “ida y regreso” no existiendo una buena carretera y exponiendo la vida de los demás.
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 (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, se informa al Reclamante que el 03 de junio del presente, acaecieron dos eventos de deslizamiento en el km 280+200 y km 286+900, sin embargo, en ninguno de los casos la transitabilidad se vio interrumpida, es decir, no hubo obstaculización de la vía.
6. Que, posterior a las afectaciones, la Concesionaria procedió a realizar las labores de mantenimiento en conformidad con el Contrato, y con las programaciones de actividades correspondientes.
7. Que, respecto a lo indicado por la Reclamante sobre el cobro de la tarifa en las Unidades de Peaje administradas por la Concesionaria, tanto de ida como de regreso, se indica que el cobro es automático y obligatorio por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al usuario de la carretera que no se encuentre exento de pago. Cabe precisar, que la exención se establece por ley o es brindada por el Estado Peruano, a través del MTC, por lo que no es competencia de la Concesionaria administrar este derecho. Asimismo, la totalidad del dinero recaudado en las unidades de peaje es administrado por el MTC.
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. Josue Troya Cabrejos.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Urb. San Eduardo – Chiclayo o la dirección electrónica consignada por el Reclamante [JTC\\_46@hotmail.com](mailto:JTC_46@hotmail.com), 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. Así como artículo 54 y siguientes 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.

