

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 058-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000030 – UNIDAD DE PEAJE CHULUCANAS  
RECLAMANTE: VICTORIA ALATA SANCHEZ  
MATERIA: FACTURACIÓN Y COBRO DE LOS SERVICIOS POR USO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 16 de octubre de 2017

### VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Victoria Alata Sanchez, quien indica que no se debería cobrar ida y vuelta, al menos deben de cobrar el retorno, asimismo, menciona que han muerto muchas personas porque la empresa no se faculta hacer una vía de doble sentido y una vía auxiliar para motos y carretas.

### 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, la Sra. Victoria Alata Sanchez identificada con DNI 06194857 (adelante, la Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Chulucanas, indicando que no se debería cobrar ida y vuelta, al menos deben de cobrar el retorno, asimismo, menciona que han muerto muchas personas porque la empresa no se faculta hacer una vía de doble sentido y una vía auxiliar para motos y carretas.
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 cobro de la tarifa de peaje, se precisa que el cobro de las tarifas en las unidades de peajes, es automático y obligatorio en conformidad con los términos del Contrato, siendo que la exoneración de pago se da únicamente por ley. Cualquier exoneración, disminución o cualquier otro, 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 por el monto establecido actualmente y en la oportunidad de cada pase por Unidad de Peaje, en conformidad con el Contrato.
6. Que, respecto a cualquier solicitud de exoneración, excepción o disminución, se sugiere realizar vuestra gestión ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
7. Que, respecto a la afirmación que realiza sobre personas que han muerto debido a que la empresa (se entiende que hace referencia a la Concesionaria) no se faculta hacer una vía de doble sentido y una vía auxiliar para motos y carretas. Es preciso aclarar que:
  - a. La ejecución de cualquier obra sobre la carretera concesionada debe ser previamente requerida y aprobada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en su calidad de propietario de la carretera, con la conformidad del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura y Transporte de Uso Público - OSITRAN como entidad reguladora del Contrato. Por lo que no depende de la Concesionaria la ejecución de la obra que sugiere en su reclamo. Ello, sin perjuicio de que la vía concesionada, a la altura de la Unidad de Peaje de Chulucanas, corresponde a una vía de doble sentido (sentido ascendente y descendente) y posee una vía auxiliar por donde transitan los vehículos menores y carretas.
  - b. Consideramos que es ligero afirmar que las personas que han sufrido algún accidente mortal en esta vía, lo deban a la falta de una vía de doble sentido o auxiliar, más aún si no acompaña de su reclamo algún estudio técnico que precise ello. Además, por ser esta una vía procedimental por la cual se resuelven reclamos, se precisa que la acotación efectuada por la Reclamante no sería materia de atención en esta vía.
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 la Sra. Victoria Alata Sanchez.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Mza. I Lote 09 de 15 de Setiembre – Piura – Piura para ser notificada.

**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.