

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 002-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000110 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA  
RECLAMANTE: EDWIN NUÑEZ RIVEROS  
MATERIA: DAÑO Y PÉRDIDA EN PERJUICIO DEL USUARIO

Lima, 22 de enero de 2018

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Edwin Nuñez Rivero, quien indica que en la Unidad de Peaje Pomahuaca no hay o no funciona la tranquera para detenerse, por ello pasó y continuó su viaje pensando que no sé pagaba, porque en otro peaje anterior tampoco se paga, adicionalmente menciona que es la segunda vez que pasa por dicho peaje. Asimismo, indica que su queja es porque el patrullero que estaba en el peaje resguardando, no le dio señales de alto, siendo que luego esa misma unidad lo alcanzó kilómetros más arriba obligándolo a retornar para que pague su peaje, por lo que reclama ¿para qué están los patrulleros?, ¿quién le paga el gasto que hace al regresar hasta el mencionado peaje?, o ¿porqué no poner o arreglar sus señales para cobro de peaje?

### 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. Edwin Nuñez Rivero identificado con el RUC N° 20558167352 correspondiente a la empresa Transportes EDNUR EIRL (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca, el cual se detalla en el VISTO de la presente Resolución.
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, debemos informar que como concesionaria de la carretera interoceánica norte, buscamos que los usuarios reciban un servicio de calidad y con altos índices de seguridad. Como consecuencia de ello, hemos puesto su Reclamo en conocimiento del área responsable, a efectos que nos proporcione información respecto de lo que nos señala.
6. Que, en la Unidad de Peaje Pomahuaca se reportaron fallas en la barrera de control durante la madrugada del 05 de enero de 2018, por tal motivo dicho elemento no se encontraba en su posición regular por motivos de seguridad, en tanto que debía permanecer fija a fin de evitar alguna posible caída en las tabulaciones realizadas durante el pase de vehículos, por tal motivo el personal encargado de la recaudación se encontraba en la caseta atento al pase de los vehículos, para que el cobro de la tarifa no se perjudique, mientras se realizaban las reparaciones de la barrera.
7. Que, en efecto, el personal recaudador advirtió su pase, llamándolo para que proceda a pagar la tarifa de peaje. En todo momento el personal recaudador y de seguridad de la Unidad de Peaje intentó comunicarse, y a pesar de las llamadas de alto, el Reclamante no se detuvo. Se solicitó el apoyo de la patrulla que se encontraba en la Unidad de Peaje, quien le dio el alcance, conminándolo a regresar pagar su tarifa.
8. Que, respecto al extremo que menciona el Reclamante *“porque otro peaje más atrás tampoco se paga”*, de los registros de nuestro sistema, se ha verificado que anterior al pase por la Unidad de Peaje Pomahuaca, el Reclamante pasó por la Unidad de Peaje Utcubamba, en la cual sí pagó la tarifa de peaje.
9. Que, la Concesionaria en todo momento se ha mostrado diligente al advertir al reclamante el pago de la tarifa de peaje.
10. 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. Edwin Nuñez Rivero.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Restauración 401-B – Arequipa o a la dirección electrónica [edwintransednur9@gmail.com](mailto:edwintransednur9@gmail.com), consignadas 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 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.