

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 004-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000032 – Página Web  
RECLAMANTE: DOMINGO LOMBARDO LARA VILELA  
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 25 de enero de 2018

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Domingo Lombardo Lara Vilela mediante correo electrónico, quien indica que con fecha 24 de octubre de 2017 mediante Oficio N° 4454-2017-MTC/25, accedió al descuento tarifario por el lapso de un año, dicha documentación obra en los archivos de la Concesionaria IIRSA Norte, siendo que en atención a dicho oficio se le venía cobrando la tarifa diferenciada correspondiente, sin embargo, el 10 de enero de 2018 se ha retirado dicho beneficio sin aviso alguno, por lo que solicita se corrija dicha acción, ya que se ha realizado los tramites respectivos de acuerdo a los requisitos previstos en la directiva N° 012-2004-MTC/20.

### 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. Domingo Lombardo Lara Vilela identificado con el DNI N° 06062210 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la página web de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que con fecha 24 de octubre de 2017 mediante Oficio N° 4454-2017-MTC/25, accedió al descuento tarifario por el lapso de un año, dicha documentación obra en los archivos de la Concesionaria IIRSA Norte, siendo que en atención a dicho oficio se le venía cobrando la tarifa diferenciada correspondiente, sin embargo, el 10 de enero de 2018 se ha retirado dicho beneficio sin aviso alguno, por lo que solicita se corrija dicha acción, ya que se ha realizado los tramites respectivos de acuerdo a los requisitos previstos en la directiva N° 012-2004-MTC/20.
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, es preciso indicar al Reclamante, que el cobro de las tarifas establecidas en las unidades de peajes, es automático y obligatorio, siendo que cualquier tarifa diferenciada, sea temporal o permanente, deberá ser indicada directamente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho.
6. Que, se ha verificado que el MTC mediante el Oficio N° 4454-2017-MTC/25 de fecha 25/10/2017 comunicó a la Concesionaria la Política Comercial de Descuento Tarifario para 04 vehículos de la empresa Bromance Tours S.A.C durante su pase por la Unidad de Peaje de Chulucanas.
7. Que, respecto al alegado "retiro del beneficio sin previo aviso", se informa al Reclamante que de manera fortuita se presentó una alteración en el sistema de cobro de la Unidad de Peaje Chulucanas debido al cambio de tarifa general que iba a empezar a efectivizarse desde el 10 de enero del presente en las Unidades de Peaje administradas por la Concesionaria.
8. Que, al advertir este hecho, personal de la Unidad de Peaje procedió a corregir y se regularizó el cobro de la tarifa de peaje a la unidad de la empresa Bromance Tours S.A.C de acuerdo al Oficio N° 4454-2017-MTC/25 de fecha 25/10/2017.
9. Que, la Concesionaria procedió a devolver al Reclamante el monto cobrado en exceso, quedando conforme con dicho reintegro.
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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Domingo Lombardo Lara Vilela.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Cajamarca N° 600 – Morropón – Piura o a la dirección electrónica [bromancetours@hotmail.com](mailto:bromancetours@hotmail.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 #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

