

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 008-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000114-UP OLMOS  
RECLAMANTE: PLAZA SALAZAR JORGE  
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 03 de marzo de 2022

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Coronado Cruzalegui Ricardo, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Que el día 13 de febrero del 2022 en el peaje de olmos le pagado mi peaje de ida con N° de boleta BC01-398211 y que el mismo día horas después de regreso a mi casa nuevamente me quisieron cobrar peaje a las 03:45 p.m. A pesar de que ya he pagado este monto, así mismo, la carretera presenta tramos con huecos lo que genero daños en mi vehículo, por lo que en el presente me he negado a pagar nuevamente el peaje. También el personal de peaje se negó a alcanzarme el libro de reclamaciones, por lo que tuve que insistir reclamar de forma verbal, perdiendo mi tiempo para que pudieran entregar el libro de reclamaciones.”*

### 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. Plaza Salazar Jorge, identificado con DNI 45450915 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución.
4. Que, es preciso mencionar previamente 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), así como en los documentos contractuales respectivos, firmados 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, respecto a lo precisado por el Reclamante, el área responsable remite el descargo correspondiente, en el cual se indicó lo siguiente:
  - a. Siendo aproximadamente 14:30 p.m. del 13 de febrero de 2022, se presentó el usuario del vehículo liviano de placa M6B788, en sentido descendente, al momento de pagar el peaje, se sorprendió indicando que nuevamente tendría que cancelar peaje ya que fue a 5 kilómetros del peaje y no demoró mucho tiempo, habiendo pasado a horas 11:17 a.m. en sentido ascendente.
  - b. Se le explicó al usuario que el cobro de peajes es de acuerdo a los lineamientos de la Concesión y es en ambos sentidos; se le reiteró que tenía que pagar.
  - c. El usuario solicitó el libro de reclamos en caseta a lo que se le comunicó que se estacione y se acerque a oficina de la Unidad de Peaje a realizar su reclamo.
6. Que, si bien el Reclamante no indica un sector específico cuando menciona la presencia de huecos en la carretera, es necesario precisar que la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de Conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, y de acuerdo a las programaciones semanales, informes mensuales y anuales. Dichas labores son verificadas por el organismo Regulador, demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que procurar la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.

Que, respecto a lo manifestado por el Reclamante respecto al pago de la tarifa de peaje, es preciso indicar que, conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión suscrito con el MTC, corresponde a la Concesionaria el cobro de la tarifa de peaje como contraprestación por el servicio que brinda en los tramos de la carretera concesionada, por cada pase del vehículo, de acuerdo a la categoría del mismo, de acuerdo a la tarifa vigente establecida en el Contrato, normas y documentos relacionados.
8. Que, de acuerdo al referido Contrato de Concesión, el cobro de la tarifa es automático y obligatorio por cada pase del vehículo y que cualquier exoneración, disminución o cualquier otro, sea temporal o permanente, debe ser indicada directamente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho.



9. Que, si bien no se precisan las progresivas exactas de los sectores a los que hace referencia en su escrito, es necesario mencionar que a lo largo del Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado se ubican sectores que han sido afectados debido a las precipitaciones suscitadas y su comportamiento geológico por su condición de inestabilidad que ostentan.
10. Que, la Concesionaria ha solicitado y sustentando ante el Regulador, la necesidad de intervenir en estos sectores con trabajos mayores (Obras Accesorias), en tanto que las labores de mantenimiento rutinario y de emergencia desplegadas ya no son suficientes para atender la condición de inestabilidad de los mismos. Corresponde al Regulador efectuar la evaluación y análisis técnico correspondiente a fin de brindar opinión técnica favorable que permita elaborar los expedientes técnicos que deberán ser aprobados posteriormente por el Concedente.
11. Que, se le ha explicado al Reclamante que para realizar el reclamo debe acercarse a las Oficinas de la Unidad de Peaje, a fin de poder acceder al Libro de Reclamos que solicitaba en caseta.
12. Que, sin perjuicio de lo anterior, lamentamos la percepción de un mal servicio otorgado, asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios, a través de la información brindada en el presente Reclamo.

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 Plaza Salazar Jorge

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Caserio Santa Rosa 507 - Ferrañafe y/o al corral electrónico [jjplaza1@hotmail.com](mailto:jjplaza1@hotmail.com) consignados 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 recursos impugnativos de acuerdo a lo establecido 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. Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, los recursos impugnativos podrán ser presentados a través de nuestros canales telefónicos y virtuales del Centro de control de Operaciones - CCO (Línea gratuita (0800-00369) / Fijo (073-323204) / RPC (989008811) / RPM (973882351) o a la dirección electrónica [cco@iirsanorte.com.pe](mailto:cco@iirsanorte.com.pe)

**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,

**RAPHAEL CARPIO PACHECO**  
**CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.**



## Información del documento

---

- Nombre del archivo: x1QpcfyT-Resolución de Gerencia N 008-2022-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: d74f79a9-ef68-4336-a831-6579f5f82947
- Código de Validación: 74a2d709-8051-4ef4-8d75-865eb5d3c9c3

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)  
con IP: Cdigo de Validacin 74a2d709-8051-4ef4-8d75-865eb5d3c9c3

03/03/2022 17:29 17:29