

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 005-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000131 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS  
RECLAMANTE: TRANSPORTES ROKALIS E.I.R.L. (MARÍA SOTO)  
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 19 de enero de 2023

### VISTO:

El reclamo interpuesto por TRANSPORTES ROKALIS E.I.R.L. (MARÍA SOTO), en el cual indica textualmente lo siguiente: *“He pasado 50 metros en cisterna del peaje y necesito regresar. No puedo cancelar peaje de ida y vuelta estando mi carro malogrado. \* Se le pidió a la Srta. supervisora coordine con su jefe Nelson Tuesta e igual no dieron solución de dejarme pasar de regreso sin pago, considerando que acababa de cancelar. \*Por tanto el peaje es un control abusivo \*Peaje Olmos\* y ponen a trabajadores sin voz ni voto para coordinar y dar solución, coordinando con sus superiores”.*

### 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, TRANSPORTES ROKALIS E.I.R.L. (MARÍA SOTO), identificado con RUC 20602139027 (adelante, la 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 OLMOS hasta Yurimaguas.
5. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
  - a) Siendo aproximadamente 18:50 p.m. del 12 de enero del 2023, se acercó el conductor de vehículo de placa A70869 (cisterna) para consultar cómo se podría hacer porque su vehículo presentaba fallas mecánicas que recién había pasado el peaje en sentido ascendente hace 01 hora retornando al peaje, se le explicó los procedimientos y el Contrato; se retiró pasivamente.
  - b) Luego se acercó la Reclamante, solicitando el LIBRO DE RECLAMOS y que se le dé una solución en el momento, se le indicó lo mismo que al conductor del vehículo (cisterna). La Reclamante solicitó comunicarse con nuestro líder Sr. Tuesta quien le explicó los mismos procedimientos.
7. 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 con 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, 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 MTC, no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho.
9. Que, lamentamos la percepción de un mal servicio, 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 TRANSPORTES ROKALIS E.I.R.L. (MARÍA SOTO).

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jaen - Horacio Zeballos y/o en la dirección electrónica [roancoso@gmail.com](mailto:roancoso@gmail.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.**

