

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 030-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000134 Unidad de Peaje Olmos  
RECLAMANTE: Velasquez Rodriguez Luis  
MATERIA: Mantenimiento de la berma, calzada, derecho de vía y/o cuneta

Lima, 06 de junio de 2023

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Velasquez Rodriguez Luis en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Reclamando a la empresa IIRSA Norte por el descuido de las vías responsables de Olmos ya que varios tramos se encuentran en pésimas condiciones que pone en riesgo la vida de las personas de los usuarios y no tener criterio de seguridad en sus vías correspondientes ya que conlleva a accidentes y problemas psicológicos para los menores de edad y como usuario exijo que se deje de cobrar peaje hasta tener las vías 100 % con la seguridad y calidad que corresponde a los usuarios”.*

### 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 su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, 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. Velasquez Rodriguez Luis, identificado con DNI N° 77240552 (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), los cuales 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 escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
  - a. Al respecto del reclamo, si bien el Reclamante no precisa progresiva exacta, sino que indica *“Reclamando a la empresa IIRSA Norte por el descuido de las vías responsables de Olmos...”*, informamos que, a lo largo del Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado existen sectores que se encuentran en proceso de gestión con el MTC a fin de ejecutar los trabajos necesarios para la recuperación de los Niveles de Servicio establecidos en el Contrato; sin perjuicio de ello, la Concesionaria ha realizado y continúa realizando intervenciones con la finalidad de mantener la transitabilidad y seguridad de los usuarios en los sectores que se encuentran en afirmado, y en toda la vía.
  - b. Es preciso indicar que, en el mencionado sector, producto de las condiciones climatológicas hubo arrastre de material y en consecuencia el lavado de finos, y sobre los cuales se viene realizando la colocación de capas de material granular con los recursos necesarios, y vienen siendo atendidos diligentemente por la Concesionaria.
6. Que, la Concesionaria realiza las labores de mantenimiento y conservación de acuerdo a una programación debidamente cumplida y verificada por el organismo regulador. Asimismo, es preciso mencionar que los eventos de orden natural que se suscitan a lo largo de la vía concesionada no pueden ser atribuidos como responsabilidad de la Concesionaria, sin embargo, la Concesionaria brinda atenciones de emergencia ante la ocurrencia de uno de estos eventos disponiendo de los recursos, personal y equipos, para restablecer la transitabilidad del sector de acuerdo a los plazos establecidos en su Contrato, siempre en cumplimiento de las normas y estándares de seguridad para los colaboradores, usuarios y equipos.
7. Que, la Concesionaria ha solicitado y sustentando ante el Regulador, la necesidad de intervenir con trabajos mayores (Obras Accesorias) en el Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado, en tanto que las labores de mantenimiento rutinario y de emergencia desplegadas ya no son suficientes para atender la condición de inestabilidad del mismo. A la fecha, se viene tramitando la aprobación correspondiente con el MTC.

8. Que, respecto a lo mencionado sobre el cobro de tarifa de peaje, precisamos que, conforme a lo establecido en el Contrato 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.
9. 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.
10. Que, lamentamos su malestar, sin embargo, tal como se ha detallado, la Concesionaria viene actuando de manera diligente y conforme a lo establecido en su Contrato.

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. Velasquez Rodriguez Luis

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Urb Remigio Silva Pasaje Luis de la Puerta y/o en la dirección electrónica [luzito\\_david@hotmail.com](mailto:luzito_david@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.norte@iirsanorte.com.pe](mailto:cco.norte@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.**

