

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 006-2024-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000138 UNIDAD DE PEAJES OLMOS  
RECLAMANTE: CONDORI CARDENAS RUBEN  
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 28 de febrero de 2024

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Condori Cardenas Ruben en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Llegando al peaje de Olmos con la unidad de placa y llegue con mi unidad de 5 ejes y la señorita de peaje indica que tengo que pagar por 6 ejes y luego solicito la presencia de la administradora Helen Bocanegra Vilchez, lo mismo indica que tengo que pagar por los 6 ejes entonces optaron por abrir la línea alterna y así dejandome no pasar”.*

### 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. Condori Cardenas Ruben, identificado con DNI 80551714 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peajes 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. Con relación a los indicado por el Reclamante creemos conveniente realizar las siguientes aclaraciones:
  - a. El día 10 de febrero de 2024 a las 13:40 horas, llegó a la Unidad de Peaje Olmos, el conductor del vehículo de placa AUC785 (semitrailer) para realizar su pago de peaje por 05 ejes.
  - b. La Recaudadora que estaba en la vía le indicó al Reclamante que eran 06 ejes y que tenía un eje levantado.
  - c. El personal de la Unidad de Peaje Olmos explicó al Reclamante el procedimiento con relación al pago de la tarifa de peaje.
  - d. El personal de la Unidad de Peaje Olmos optó por abrir la vía alterna, para evitar generar retraso en la atención de otros usuarios.
  - e. Se procedió a llamar a la policía a través del Centro de Control de Operaciones (CCO) a fin de contar con apoyo.
  - f. El Reclamante se bajó de su vehículo y solicitó el libro de Reclamos.
  - g. Posteriormente, se solicitó apoyo a un patrullero que pasaba por la Unidad de Peaje Olmos, quien conversó con el Reclamante.
  - h. Habiendo escrito en el Libro de Reclamo y Sugerencias de la Unidad de Peaje Olmos, procedió a retirarse el Reclamante, entregándole una copia de su reclamo y realizando el pago de su peaje de 06 ejes.
  - i. Se verificó que el Reclamante realizó el pago de 06 ejes en otras Unidades de Peaje a nuestro cargo por las cuales ha realizado su pase.
6. Al respecto le informamos 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.



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. Condori Cardenas Ruben

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Trujillo y/o dirección electrónica [rubencondori030576@hotmail.com](mailto:rubencondori030576@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.**

