

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 054-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000061 – UNIDAD DE PEAJE PONGO  
RECLAMANTE: NILO MUÑOZ BERNAL  
RECLAMO: OTROS

Piura, 23 de diciembre de 2016

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Nilo Muñoz Bernal, quien indica que la Concesionaria IIRSA Norte S.A. debe cumplir el servicio que da al usuario porque el peaje que se paga es el más caro del país, asimismo afirma que los usuarios no son juego para hacer descargar el ganado de su vehículo para ser remolcado por la grúa que solicitó y que nunca llegó.

### 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. Nilo Muñoz Bernal, con DNI N° 43734160 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pongo, indicando que la Concesionaria IIRSA Norte S.A. debe cumplir el servicio que da al usuario porque el peaje que se paga es el más caro del país, asimismo afirma que los usuarios no son juego para hacer descargar el ganado de su vehículo para ser remolcado por la grúa que solicitó y que nunca llegó.
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, 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. En el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
5. Que, conforme a lo establecido en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona los servicios obligatorios gratuitos de Central de Emergencias, Auxilio Mecánico y Grúa, Sistema de Comunicación de Emergencia, Servicios Higiénicos y Oficina para uso de la Policía Nacional del Perú. Asimismo, respecto al servicio de emergencia de auxilio mecánico y grúa, el mismo se brinda para vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, efectuándose su traslado hasta el poblado, ciudad o taller de servicio más cercano a una distancia no mayor a 100 km del lugar de ocurrencia del desperfecto o accidente. Este servicio se brinda con grúas de remolque.
6. Que, a fin de resolver el presente reclamo, la Concesionaria, de acuerdo al procedimiento interno establecido, ha solicitado al personal del Centro de Control de Operaciones el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
7. Que, se constata que el día 16 de diciembre de 2016 a las 16:55 horas, el Reclamante solicitó vía telefónica al Centro de Control de Operaciones el servicio de grúa para su vehículo (camión) que se encontraba atollado en la berma de la vía a la altura del km 088+600 del Tramo 1: Yurimaguas – Tarapoto. Al respecto, el personal procedió a detallarle el procedimiento bajo el cual se brinda el servicio de grúa, indicándole que para el remolque de vehículos pesados, los mismos no deben llevar carga alguna.
8. Que, posteriormente a ello, el servicio de grúa se activó a las 17:01 horas de dicho día, trasladándose hacia el sector indicado por el Reclamante; sin embargo, al llegar a dicho lugar no se halló el vehículo. Incluso, la grúa recorrió los alrededores no ubicando al Reclamante y su vehículo.
9. Que, la Concesionaria ha cumplido diligentemente con la obligación de activación de la grúa, sin embargo, no encontró al Reclamante al personarse al sector.
10. Que, respecto al cobro de la tarifa en las unidades de peaje, este es automático y obligatorio de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión; siendo que la totalidad del dinero recaudado es administrado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Cabe precisar que cualquier exoneración de pago sea temporal o permanente, se da únicamente por ley. Asimismo, cualquier tarifa diferenciada es indicada directamente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho.
11. 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. Nilo Muñoz Bernal.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Jr. Bartolina Sisa N° 628 - Sub Estación Amazonas - Utcubamba - Bagua Grande, consignada por el Reclamante en su reclamo, 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 y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.



Atentamente,

ADOLFO ENRIQUE PASTOR DULANTO  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.