

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 002-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000013 – UNIDAD DE PEAJE PONGO  
RECLAMANTE: NELLY ANGELICA GUEVARA BURGOS  
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 23 de enero de 2017

### VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Nelly Guevara Burgos, quien indica que el día 06 de enero de 2017 en la Unidad de Peaje Pongo pagó su peaje de S/ 6.30, en el trayecto para llegar a Yurimaguas no había pase por reclamo de los pobladores de la zona, siendo que su incomodidad radica en que el personal del peaje no le hizo saber que no había pase por que la carretera estaba bloqueada, ya que ellos tienen comunicación. Asimismo, afirma que cuando regresó, porque no llegó a su destino, otra vez debe pagar peaje y eso no es justo, por lo que se siente incómoda con lo sucedido.

### 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, la Sra. Nelly Guevara Burgos, con DNI N° 23017235 (en adelante, la Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pongo, indicando que el día 06 de enero de 2017 en la Unidad de Peaje Pongo pagó su peaje de S/ 6.30, en el trayecto para llegar a Yurimaguas no había pase por reclamo de los pobladores de la zona, siendo que su incomodidad radica en que el personal del peaje no le hizo saber que no había pase por que la carretera estaba bloqueada, ya que ellos tienen comunicación. Asimismo, afirma que cuando regresó, porque no llegó a su destino, otra vez debe pagar peaje y eso no es justo, por lo que se siente incómoda con lo sucedido.
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, a fin de resolver el presente reclamo, la Concesionaria, de acuerdo al procedimiento interno establecido, ha solicitado al personal de la Unidad de Peaje Pongo el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
6. Que, de la información consignada por la Reclamante y por el personal de la Unidad de Peaje, se constata que la Reclamante realizó su pase el día 06 de enero del presente por la vía 1001 de la Unidad de Peaje Pongo en dirección hacia Yurimaguas, y a su retorno en la vía 1002 se negó a realizar su pago de peaje alegando que no llegó a su destino y que el personal recaudador no le comunicó que la carretera estaba bloqueada.
7. Que, respecto al primer pase realizado por la vía 1001 en dirección hacia Yurimaguas, cabe indicar que entre la Unidad de Peaje de Pongo y la ciudad de Yurimaguas, existen varios centros poblados, no siendo posible conocer o determinar el destino final de cada vehículo que circula por la referida Unidad de Peaje.
8. Que, respecto al paro mencionado, cabe indicar que se trata de un evento imprevisible del cual la Concesionaria no tiene mayor control por tratarse de un suceso externo de caso fortuito y fuerza mayor, no sabiendo cuando se va a suscitar, culminar o como se va a comportar.
9. Que, respecto al cobro de las tarifas en las unidades de peajes, este es automático y obligatorio, siendo que la exoneración de pago se da únicamente por ley. Cualquier exoneración, sea temporal o permanente, deberá ser indicada directamente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho. Por lo que la Concesionaria está obligada a cobrar la tarifa de peaje, en conformidad con los términos del Contrato.
10. 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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por la Sra. Nelly Angélica Guevara Burgos.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección Asociación Casa Huerta - El Remanso Mz. D Lote 9 - Puente Piedra – Lima, o a la dirección electrónica [nelly24056@hotmail.com](mailto:nelly24056@hotmail.com), consignadas 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,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

