

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 024-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000068 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS  
RECLAMANTE: POOL MARCHAN SAMANIEGO  
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Lima, 05 de mayo de 2017

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el Sr. Pool Marchan Samaniego, quien indica que haciendo su recorrido por el Peaje de Pomahuaca hacia Chiclayo, se notó una gran cantidad de tierra, huaicos, ausencia del personal que debería prestar mantenimiento a la carretera, no obstante siendo conscientes de los desmanes de la naturaleza (huaicos y lluvias) no considera justo que a pesar del mal estado de la vía se le haya hecho el cobro del peaje, inclusive la carencia de personal que realice el mantenimiento debido a las carreteras. Cobro inconsciente al tener carreteras en mal estado - Carencia de personal de mantenimiento vial.

**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. Pool Marchan Samaniego, identificado con DNI 72326223 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo en la Unidad de Peaje Olmos, quien indica que haciendo su recorrido por el Peaje de Pomahuaca hacia Chiclayo, se notó una gran cantidad de tierra, huaicos, ausencia del personal que debería prestar mantenimiento a la carretera, no obstante siendo conscientes de los desmanes de la naturaleza (huaicos y lluvias) no considera justo que a pesar del mal estado de la vía se le haya hecho el cobro del peaje, inclusive la carencia de personal que realice el mantenimiento debido a las carreteras. Cobro inconsciente al tener carreteras en mal estado - Carencia de personal de mantenimiento vial.
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 (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 Paita hasta Yurimaguas.
5. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante sobre la gran cantidad de tierra y huaicos en diversos sectores entre la Unidad de Peaje Pomahuaca y Chiclayo, en efecto se han presentado una cantidad de eventos (deslizamientos de material, activaciones de quebradas, derrumbes, etc.), de forma continua en la zona norte del país, como consecuencia del Fenómeno de El Niño Costero, específicamente en este caso en el Tramo 4. Estos eventos responden a condiciones climáticas extraordinarias de carácter imprevisible del cual la Concesionaria no tiene mayor control por tratarse de un fenómeno natural, no sabiendo cuando se va a suscitar o como se va a comportar.
6. Que, respecto al mantenimiento de la carretera, la Concesionaria viene disponiendo de los recursos, equipos y personal, necesarios para atender los eventos que se han presentado y vienen presentando en los diversos sectores de la carretera concesionada, en el marco de los términos establecidos en el Contrato de Concesión, a fin de mantener la transitabilidad segura de los usuarios que hacen uso de la infraestructura.  
Al respecto, los sectores más afectados vienen siendo atendidos, atendiendo una programación de mantenimiento, siempre priorizando aquellos más afectados y siempre en atención a los mecanismos y términos establecidos en el Contrato de Concesión.
7. Que, la Concesionaria ha venido y viene informando a través de medios de comunicación, Unidades de Peajes, Centro de Control de Operaciones, Centro de Operaciones del Ministerio de Transportes y Comunicación y todos los medios posibles, sobre la transitabilidad en los diversos sectores de la carretera IIRSA Norte, a fin de mantener informado al usuario para que tome las previsiones que estime conveniente.
8. Que, respecto al cobro de la tarifa de peaje, se precisa que el 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.
9. 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 el Sr. Pool Marchan Samaniego.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física AAHH Los Jardines Mz A Lote 25- Tumbes, o dirección electrónica [poolkms@hotmail.com](mailto:poolkms@hotmail.com) que han sido consideradas 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 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.

