

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 033-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000019 – UNIDAD DE PEAJE PONGO  
RECLAMANTE: NOE BERAUN CURI  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 14 de octubre de 2019

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Noe Beraun Curi a través de la Unidad de Peaje Pongo de la Concesionaria IIRSA Norte, quien precisa que la vía está hecha un desastre. Expresa su indignación por pagar peaje injustamente, por una carretera en muy mal estado, espera que se tome conciencia y no seguir cobrando el peaje que es injusto, reparando las partes que se encuentran en mal estado, para poder transitar con seguridad del caso. Caso contrario se verán obligados a no pagar más los peajes. Partes de pista con desnivel e inclinaciones en el Tramo Pongo – Tarapoto.

### 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. Noe Beraun Curi, identificado con DNI 08422709 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje Pongo de la Concesionaria IIRSA Norte, 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), 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, conforme a lo establecido en el Contrato, la Concesionaria tiene implementado y proporciona, los servicios obligatorios gratuitos de: Central de Emergencia, Servicios de emergencia de auxilio mecánico y grúa, oficina para uso de la Policía Nacional del Perú, Sistema de comunicación de emergencia en tiempo real (Postes SOS), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año y servicios higiénicos en las Unidades de Peaje y Estaciones de Pesaje.
6. Que, respecto a lo asentado por el Reclamante, si bien no precisa un sector específico, es necesario mencionar que diversos sectores de los Tramos 01 y 02 de la carretera IIRSA Norte (entre Moyobamba y Yurimaguas) se encuentran afectados por su comportamiento geológico que agravan su condición de inestabilidad, asentado con el último periodo lluvioso y el sismo presentado el pasado mes de mayo de 2019.
7. Que, el Concesionario ha solicitado y sustentando ante el Regulador, la necesidad de intervenir en estos sectores con trabajos mayores (obras accesorias), en tanto que las labores de mantenimiento rutinario y de emergencia desplegadas ya no son suficientes para atender la condición de inestabilidad de los mismos. Corresponde al Regulador efectuar la evaluación y análisis técnico correspondiente a fin de brindar opinión técnica favorable que permita elaborar los expedientes técnicos que deberán ser aprobados por el Concedente.
8. Que, sin perjuicio de lo manifestado, el Concesionario mantiene los sectores correctamente señalizados, mediante letreros de aviso y señales preventivos del cuidado en el manejo y la reducción de la velocidad, así como la advertencia de Hundimiento, con paneles y tachas reflectivas, para el cuidado en el manejo nocturno.
9. Que, el Concesionario ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, tal como puede verificarse en las programaciones semanales, informes mensuales y anual, los cuales son verificados por el Regulador. Demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que se procure la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.
10. Que, respecto al cobro de la tarifa de peaje, es preciso informar que el cobro es automático y obligatorio en conformidad con los términos del Contrato, siendo que la exoneración de pago se da únicamente por ley; cualquier exoneración, disminución o cualquier otra modificación, sea temporal o permanente, deberá ser indicada directamente por el MTC, no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho; por lo que la Concesionaria está obligada a cobrar la tarifa de peaje por el monto establecido actualmente y en la oportunidad de cada pase por Unidad de Peaje, en conformidad con los términos estipulados en el Contrato de Concesión y la normatividad de la materia.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en 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. Noe Beraun Curi.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física San Luis - Lima o en la dirección electrónica [nbctransport@hotmail.com](mailto:nbctransport@hotmail.com), consignadas en su Reclamo.

**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. Así como artículo 54 y siguientes 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,

  
Raphael Carpio Pacheco  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

CONTRACTUAL  
UNIDAD DE PEAJE  
SALUD