

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 026-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000055 – UNIDAD DE PEAJE PEDRO RUIZ  
RECLAMANTE: ROLLY MONTALVO VÁSQUEZ  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 21 de mayo de 2021

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Rolly Montalvo Vásquez el cual indica textualmente lo siguiente *“Cobro a pesar de que no hay pase por más de 2 horas sin dar ningún resultado ya que es responsabilidad de la empresa IIRSA NORTE.”*

### 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. Rolly Montalvo Vásquez, identificado con DNI 48393161 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de Unidad de Peaje Pedro Ruiz 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), 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, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
  - a. El 08/05/2021 a las 15:00 horas aproximadamente el Centro de Control de Operaciones (CCO) recibió llamadas de usuarios donde se indicaba de la interrupción de la transitabilidad en un punto cercano a la unidad del Peaje Pedro Ruiz, sin precisar la ubicación exacta.
  - b. Se procedió a realizar la movilización de la cuadrilla y equipo retroexcavadora más cercana al punto a fin de verificar y realizar el reporte correspondiente al CCO del lugar exacto de interrupción de la transitabilidad.
  - c. Se identificó que el deslizamiento de material que interrumpía la transitabilidad se encontraba en el km 286+900 y se generó producto de las condiciones climáticas actuales en la zona (presencia de fuertes lluvias), empezando a realizarse la limpieza con una retroexcavadora desde las 16:30 horas.
  - d. El sector fue atendido diligentemente por el Concesionario activando todos los recursos necesarios (personal, equipos maquinarias tales como retroexcavadora, una excavadora sobre orugas, dos camabajas y una luminaria) a fin de restituir la transitabilidad parcial dentro del plazo estipulado en el Contrato de Concesión.
  - e. Se logró liberar el tránsito parcial a las 21:42 horas, primero del sentido descendente Pedro Ruiz – Bagua y luego del sentido ascendente Bagua – Pedro Ruiz.
  - f. Asimismo, se precisa que cuando se toma conocimiento de alguna interrupción de la transitabilidad se da aviso a las Unidades de Peaje a fin de que estas pongan de conocimiento a los usuarios para que tomen las previsiones correspondientes respecto al estado de la transitabilidad.
6. Que, además de los trabajos de Mantenimiento Periódico, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando otras labores de Conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, y de acuerdo a las programaciones semanales, informes mensuales y anuales. Dichas labores son verificadas por el organismo Regulador, demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que procurar la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.
7. Que, la Concesionaria ha activado todos los recursos necesarios (equipos y personal) a fin de restituir la transitabilidad parcial y total, dentro de los plazos estipulados en su Contrato.
8. Que, conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión suscrito con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), corresponde a la Concesionaria el cobro de la tarifa de peaje como contraprestación por el servicio que brinda en los tramos de la carretera concesionada, por cada pase del vehículo, de acuerdo a la categoría del mismo, de acuerdo a la tarifa vigente establecida en el Contrato, normas y documentos relacionados.



9. Que, respecto a lo precisado por el Reclamante, debemos indicar que, de acuerdo al referido Contrato de Concesión, 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 Ministerio de Transportes y Comunicaciones (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,

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Rolly Montalvo Vásquez

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. La Merced 1CDA - Chachapoyas y en la dirección electrónica [romontalvo.va@gmail.com](mailto:romontalvo.va@gmail.com) consignada 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@iirsanorte.com.pe](mailto:cco@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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

**RAPHAEL CARPIO PACHECO**  
**CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.**



## Información del documento

---

- Nombre del archivo: YxLxEyuz-Resolución de Gerencia N 026-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 606f3d1e-cce0-45b0-8bd6-8ac5a11e7687
- Código de Validación: 1d37fd2a-e608-496d-a19e-3ed8e97f8633

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso	SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe) con IP: Cdigo de Validacin 1d37fd2a-e608-496d-a19e-3ed8e97f8633	21/05/2021 15:37 15:37
-------------------	--	------------------------