

CARGO

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 026-2015-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 00037 – UNIDAD DE PEAJE PEDRO RUIZ  
RECLAMANTE: CESAR INGUNZA CARBAJAL  
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Piura, 22 de junio de 2015

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el Sr. César Ingunza Carbajal, respecto a su disconformidad por el cobro del peaje a pesar del mal estado en que se encuentra la carretera producto de los constantes derrumbes. Además, muestra su malestar debido a la falta de maquinaria por lo que se dispuso, junto con un grupo de pobladores, a realizar labores de limpieza para poder transitar.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 547-2015-CD-OSITRAN, (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, el Sr. César Ingunza Carbajal, identificado con DNI N° 16792948 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pedro Ruiz, respecto a su disconformidad por el cobro del peaje a pesar del mal estado en que se encuentra la carretera producto de los constantes derrumbes. Además, muestra su malestar debido a la falta de maquinaria por lo que se dispuso, junto con un grupo de pobladores, a realizar labores de limpieza para poder transitar.
3. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso analizar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte, previstas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para 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.
4. Que, 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 de Concesión.
5. Que, los diversos tramos de la carretera IIRSA Norte han soportado constantes, fuertes e inusuales precipitaciones, seguidos de una presencia constantes de afectaciones: deslizamientos, activaciones de quebradas, desprendimiento de material rocoso, hundimiento de calzada y erosión de taludes; comprometiendo considerablemente la estabilidad de la infraestructura e incrementando su afectación. Al respecto, la Concesionaria viene atendiendo de forma diligentemente las actividades de conservación, conforme a lo estipulado en el Contrato de Concesión, disponiendo de los recursos necesarios a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad a los usuarios.  
Respecto a lo mencionado sobre los trabajos de limpieza que se dispuso a realizar con un grupo de pobladores, precisamos que por medidas de seguridad para los usuarios de la vía y los colaboradores de la Concesionaria, se instalaron tranqueras fijas preventivas en los sectores más afectados con apoyo de personal policial de la zona, a fin de restringir el tránsito de peatones y vehículos, para su respectiva activación cuando los derrumbes se presenten en magnitud considerable y no se posibilite la transitabilidad el mismo día de la ocurrencia.
6. Que, respecto al reclamo, cabe indicar que el día anterior (02.06.2015) a las 5:30 pm se produjo un deslizamiento de material que interrumpió la vía completamente y por ende la transitabilidad, procediendo a activar las tranqueras preventivas. Cabe indicar que, se restableció la transitabilidad el día siguiente (03.06.2015) a las 7:25 am de forma alternada y manteniendo el control respectivo.
7. Que, referente al cobro de la tarifa en las unidades de peaje, se encuentra regulada en el Contrato de Concesión y es aprobada por el Ministerio de Transportes y comunicaciones. Por lo que el sistema de cobro de las tarifas en los peajes es automático y será por el derecho de paso, lo que implica que se cobrará al usuario que no se encuentre exento de pago.
8. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. César Ingunza Carbajal.

**SEGUNDO:** El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento.

**TERCERO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Calle Francisco Cuneo N° 232, Urb. Patazca - Chiclayo, dirección consignada por el Reclamante en su Reclamo para ser notificado.

**CUARTO:** **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria ([www.iirsanorte.com.pe](http://www.iirsanorte.com.pe)).

**QUINTO:** La Concesionaria IIRSA Norte 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,

GERMÁN VANEGAS VARGAS  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE



11419699177

CARGO ADJUNTO FOLIOS \_\_\_\_\_  
PIURA COORD \_\_\_\_\_

**OLVA COURIER**  
El courier más grande del Perú



02/07/2015