



IIRSA NORTE

CARGO



Piura, 23 de noviembre de 2012

Carta N° 343-GO&M-VARIOS

Señores:

DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - AMAZONAS

Carretera Chachapoyas, salida a Rodriguez de Mendoza km 1

Amazonas.-

Atención : **William A. Llaja Mori**
 Director Regional

Asunto : Reclamo de Usuario

Referencia : Oficio N° 1156-2012-GRAMAZONAS/GRI-DRTC



De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a Usted en atención al documento de la referencia, mediante el cual nos solicita tomar las acciones de nuestra competencia respecto al reclamo presentado por el Sr. Luis Gilmer López Portocarrero ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Privada (INDECOPI) - Amazonas, referente a la disconformidad sobre el servicio brindado por los peajes que se encuentran en el transcurso de la carretera Chachapoyas – Lima.

Al respecto, manifestamos lo siguiente:

- i. El régimen tarifario de las unidades de peaje de la concesión de los tramos viales Paita – Piura – Dv. Olmos – Tarapoto – Yurimaguas(955 kmaprox.), está definida de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- ii. La totalidad de rompemuelleres que forman parte de las obras que nos corresponden ejecutar en los tramos indicados, se encuentran debidamente señalizados; sin embargo existen rompemuelleres informales que han sido colocados por terceras personas ajenas a nuestra empresa. Por tal motivo, hemos tomado todas las medidas previstas en nuestro Contrato de Concesión, para lo cual hemos remitido al Ministerio de Transportes y Comunicaciones todas las denuncias correspondientes a estas invasiones.
- iii. Adicionalmente, nuestra empresa cuenta con el servicio gratuito de emergencia de auxilio mecánico y grúa para vehículos que hubieran resultado averiados en la vía y reportados directamente en nuestras oficinas o por comunicación telefónica a nuestro Centro de Control de Operaciones. En este sentido, informamos que nuestro Centro de Control de Operaciones no tiene registrada ninguna comunicación de auxilio mecánico del vehículo de placa B6V-003 entre el 12 y 19 de octubre de 2012. Al respecto, cabe mencionar que en la parte posterior de los tickets emitidos en todas nuestras Unidades de Peaje se encuentran los números



IIRSA NORTE



telefónicos de nuestro Centro de Control de Operaciones para la atención de emergencias, así como el detalle de los servicios gratuitos que brinda nuestra empresa.

Sin perjuicio de lo anterior, indicamos que nuestra empresa en cumplimiento del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios” aprobado por el Organismo Supervisor de la Infraestructura de Transportes de Uso Público (OSITRAN), ha implementado diversos mecanismos para la interposición de reclamos las 24 horas del día, todos los días del año, tales como: (i) Libro de Reclamos y Sugerencias ubicados en cada Unidad de Peaje y Estación de Pesaje Fijo; (ii) líneas telefónicas enlazadas a nuestro Centro de Control de Operaciones (Tel. 073-323204, RPM #0064044, RPC 989008811); (iii) sección de Reclamos de nuestra página web www.iirsanorte.com.pe. Alternativamente, el Usuario podrá hacer llegar un documento escrito a nuestras Unidades de Peaje, Estación de Pesaje Fijo u oficinas administrativas para presentar Reclamos. En este último caso, los reclamos podrán ser presentados de lunes a viernes en horas de oficina.

Atentamente,

GERMÁN VANEGAS VARGAS
Concesionaria IIRSA Norte S.A.

C.C.:

- INDECOPI Amazonas – **Andrey Guerrero García** (Jr. Amazonas N° 560, Chachapoyas – Amazonas).
- **Luis Gilmer López Portocarrero** (Jr. Ayacucho N° 1040, Chachapoyas – Amazonas).