

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 054-2015-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000035 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: Jesús Montenegro Arrascue
SUGERENCIA: Calidad atención o prestación servicios brindados

Piura, 10 de diciembre de 2015

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Jesús Montenegro Arrascue, quien indica que la carretera se encuentra en pésimo estado de conservación entre el sector de Chiclayo - Jaén – Chiclayo con un cobro por este mal servicio, de ida y de vuelta. Se reportará esta constatación al órgano encargado de supervisar.

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. Jesús Montenegro Arrascue, identificado con C.E. N° 41989076 (en adelante, la Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca indicando que la carretera se encuentra en pésimo estado de conservación entre el sector de Chiclayo - Jaén – Chiclayo con un cobro por este mal servicio, de ida y de vuelta. Se reportará esta constatación al órgano encargado de supervisar.
3. Que, la Concesionaria IIRSA Norte ha firmado el Contrato de Concesión 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 Paíta 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, así como la ejecución de obras para el bienestar de la población.
5. Que, en relación a la infraestructura de la carretera, la Concesionaria atiende diligentemente el mantenimiento y conservación de toda la carretera IIRSA Norte conforme estipulado en el Contrato de Concesión, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios. Estas labores comprenden la limpieza de las vías a fin de que no existan obstáculos que limiten la transitabilidad ni exponga la seguridad del usuario, como sería el caso de piedras que fueran impulsadas por el paso de un camión o vehículo pesado sobre ellas.
6. Que, en el sector que menciona el Reclamante, el personal de la Concesionaria ha venido realizando las labores de limpieza debido a la presencia de derrumbes en el sector, eventos que se presentan en esta época de periodo de lluvias en el sector.
7. Que, la Concesionaria lamenta lo inconvenientes generados a los usuarios, a quien se les comunica en la Unidades de Peaje de los trabajos que se realizan en la carretera; sin embargo, dichas labores se realizan para la mejora de la infraestructura. Asimismo, se agradece lo manifestado a través de su reclamo, lo cual permitirá mejorar en el servicio que la Concesionaria brinda a los usuarios de la carretera concesionada.
8. Que, respecto al 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. Cabe precisar que la totalidad del dinero recaudado en las unidades de peaje es administrado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
9. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Jesús Montenegro Arrascue.

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 Almirante Villar 185 Santa Victoria - 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).

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 S.A.