

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 028-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000026 – UNIDAD DE PEAJE CHULUCANAS
RECLAMANTE: JAVIER CASTILLO CASTRO
MATERIA: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 08 de mayo de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Javier Castillo Castro, quien indica que la vía Piura Olmos se encuentra interrumpida a la altura del centro poblado Progreso. Indica que ha pasado por el Peaje Chulucanas el día 19 de abril del presente, a las 07:34 am y no se me informó sobre esta interrupción de la vía lo que me ha ocasionado que tenga que regresar a Piura y volver a pasar por este peaje donde se le ha vuelto a exigir pagar el peaje de regreso el cual no se debe exigir porque no se le está brindando el servicio adecuado. Ticket Factura N° 201-1556598 (07:34 am) Ticket Factura N° 202-1410783 (12:34 am)

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. Javier Castillo Castro, identificado con DNI 05645867 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo en la Unidad de Peaje Chulucanas, indicando que la vía Piura Olmos se encuentra interrumpida a la altura del centro poblado Progreso. Indica que ha pasado por el Peaje Chulucanas el día 19 de abril del presente, a las 07:34 am y no se me informó sobre esta interrupción de la vía lo que me ha ocasionado que tenga que regresar a Piura y volver a pasar por este peaje donde se le ha vuelto a exigir pagar el peaje de regreso el cual no se debe exigir porque no se le está brindando el servicio adecuado. Ticket Factura N° 201-1556598 (07:34 am) Ticket Factura N° 202-1410783 (12:34 am).
4. Que, 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) firmado 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, respecto a lo mencionado por el Reclamante, durante los primeros meses del presente año se han presentado precipitaciones extraordinarias como consecuencia del Fenómeno del Niño Costero, las cuales se han presentado de forma continua, simultánea e imprevisible, que han ocasionado afectaciones en la infraestructura vial concesionada.
6. Que, la Concesionaria viene disponiendo de los recursos, equipos y personal para realizar la limpieza y reparaciones de los daños, atendiendo una programación de mantenimiento, priorizando aquellos más afectados, en el marco de los términos establecidos en el Contrato; así como la activación de los mecanismos establecidos en el Contrato. Asimismo, la Concesionaria procede a realizar las comunicaciones correspondientes a los usuarios respecto a la transitabilidad de los sectores a través de las Unidades de Peaje, Página Web, Facebook de la Concesionaria, medios de comunicación escrito y radial, Centro de Control de Operaciones, Centro de Operaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para que tome las previsiones que estime conveniente.
7. Que, en relación al evento que refiere el Reclamante, es preciso mencionar que el Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria fue informado de la activación de la quebrada ubicada entre los km 131+790 y km 132+000 (quebrada Querpón) aproximadamente a las 9:20 am del mismo día; es por ello, que el personal de la Concesionaria en la mencionada Unidad de Peaje no comunicó información con la que no contaba en el momento que el Reclamante realizó su pase a las 07:34 am.
8. Que, respecto al cobro de la tarifa de peaje, se precisa que el 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. Por lo que la Concesionaria está obligada a cobrar la tarifa de peaje, en conformidad con los términos del Contrato.
9. 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, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Javier Castillo Castro.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Urbanización Miraflores Country Club MZ AF Lote 12 III Etapa, o dirección electrónica javier.castillo@sgs.com que han sido consideradas 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).

CUARTO: El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en los numerales VII.9 y VIII.11 del Reglamento y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 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,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

