

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 034-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000048 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: OSCAR SOLIS AGUIRRE
MATERIA: FACTURACIÓN Y COBRO DE LOS SERVICIOS POR USO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 26 de mayo de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Oscar Solis Aguirre quien indica que como transportista reclama el exceso de cobro del peaje, considerando que la carretera se encuentra en mal estado. Precisa que es un abuso.

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. Oscar Solis Aguirre, identificado con DNI 07656503 (en adelante, la Reclamante), presentó un reclamo a través de Unidad de Peaje Pomahuaca, indicando que como transportista reclama el exceso de cobro del peaje, considerando que la carretera se encuentra en mal estado. Precisa que es un abuso.
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 Paíta hasta Yurimaguas.
5. Que, durante los primeros meses del presente año se han presentado precipitaciones extraordinarias como consecuencia del Fenómeno del Niño Costero, de forma continua, simultánea e imprevisible, y han ocasionado grandes afectaciones en la infraestructura vial concesionada. Tal fue el grado de magnitud de los desastres ocurridos que el Estado Peruano mediante Decreto Supremo N° 011-2017-PCM declaró en Estado de Emergencia los departamentos de Tumbes, Piura y Lambayeque. Asimismo, mediante Decreto Supremo N° 012-2017-PCM se declaró en Estado de Emergencia 47 distritos de las provincias del Datem del Marañón, Alto Amazonas, Loreto, Requena, Maynas, Ucayali y Mariscal Ramón Castilla del departamento de Loreto. Posteriormente debido a las persistencias de las lluvias y grandes afectaciones, el departamento de Piura se declaró en Emergencia Nacional mediante el Decreto Supremo N° 035-2017-PCM.
6. Que, todos los eventos acaecidos adoptan el carácter de imprevisibles, siendo que las afectaciones no son originadas por causas imputables a la Concesionaria.
7. Que, la Concesionaria viene cumpliendo cabalmente con sus obligaciones, en tanto que viene disponiendo de los recursos, equipos y personal para realizar la limpieza y reparaciones de los daños, atendiendo una programación de mantenimiento, priorizando aquellos sectores más afectados, en el marco de los términos establecidos en el Contrato y no dejando de brindar transitabilidad a lo largo de la carretera concesionada. Asimismo, se vienen presentando ante el MTC y el ente regulador aquellos sectores que precisan intervenciones mayores a los de mantenimiento de rutina, cuyos alcances deben ser aprobados por dichas instituciones.
8. Que, a fin de resguardar la seguridad de nuestros colaboradores frente a las situaciones de riesgo originadas por los eventos climáticos extraordinarios, se cuenta con un procedimiento de seguridad para atención de los sectores afectados por eventos como deslizamientos, derrumbes, activaciones de quebradas, etc., el cual considera el cuidado de la salud e integridad de los colaboradores y usuarios de la vía, así como del equipo y recursos que se disponen.
9. Que, respecto a lo indicado por la Reclamante sobre el cobro de la tarifa en las Unidades de Peaje administradas por la Concesionaria, se indica que este es automático y obligatorio, siendo que dicho cobro se da por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al usuario de la carretera que no se encuentre exento de pago. Cabe precisar, que la exención se establece por ley o es brindada por el Estado Peruano, a través del MTC, por lo que no es competencia de la Concesionaria administrar este derecho. Asimismo, la totalidad del dinero recaudado en las unidades de peaje es administrado por el MTC.
10. 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. Oscar Solis Aguirre.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. José Carlos Mariátegui N° 112 - Pariachi Vitarte – Lima, 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 VII.11 del Reglamento. Así como artículo 54 y siguientes 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.

