

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 049-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000072 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: MARCO ANTONIO RAMOS ARTEAGA
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 07 de julio de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Marco Antonio Ramos Arteaga, quien indica que se encuentra muy molesto porque año tras año viene pasando por la carretera y no hay ninguna mejora, pistas llenas de huecos, vías sin señalización, rompemuelles sin señalización y cobro indebido de peaje; asimismo, asegura tener videos y fotos para una denuncia a los medios.

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. Marco Antonio Ramos Arteaga identificado con DNI 17805312 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje de Olmos, indicando que se encuentra muy molesto porque año tras año viene pasando por la carretera y no hay ninguna mejora, pistas llenas de huecos, vías sin señalización, rompemuelles sin señalización y cobro indebido de peaje; asimismo, asegura tener videos y fotos para una denuncia a los medios.
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, el Reclamante no especifica el sector al cual se refiere, lo cual no permite efectuar una adecuada evaluación por parte de la Concesionaria. Cabe precisar que la carretera IIRSA Norte, se extiende desde la ciudad de Paita hasta Yurimaguas, y el dato del sector a que haga alusión es importante.
6. Que, es preciso indicar que la Concesionaria ejecuta labores de conservación y mantenimiento a lo largo de la vía concesionada, de acuerdo a los términos estipulados en el Contrato de Concesión y utilizando los mecanismos que dicho documento recoge. El cumplimiento de ello es oportunamente verificado por el OSITRAN en su calidad de organismo regulador, quien emite la conformidad respecto a los niveles de servicio de la carretera.
7. Que, en relación a los rompemuelles sin señalización, sin perjuicio de que el Reclamante no especifica el sector observado, se informa que a lo largo de la carretera IIRSA Norte, específicamente en el tramo comprendido entre Moyobamba y Tarapoto existen rompemuelles artesanales no señalizados, colocados por terceras personas ajenas a la Concesionaria, de manera ilegal y sin contar con la autorización correspondiente e incumpliendo lo establecido en la Norma Técnica Peruana, los cuales no forman parte de las obras que ejecuta la Concesionaria de acuerdo al Contrato firmado con el MTC. Respecto a ello, la Concesionaria realiza sus mayores esfuerzos a fin de retirar dichos rompemuelles. Asimismo, procede con el ejercicio de las Defensas Posesorias, el cual corresponde en realizar las constataciones policiales correspondientes, las cuales son debidamente enviadas al MTC, a fin de que dicha institución tome las medidas legales pertinentes, en amparo de la ley.
8. Que, en relación al cobro de la tarifa en las Unidades de Peaje administradas por la Concesionaria, es automático y obligatorio 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.
9. Que, respecto a lo consignado por el Reclamante, no queda claro la petición que contiene su reclamo, ni los fundamentos del mismo.
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. Marco Antonio Ramos Arteaga.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. América Sur N° 326 – Urb. Aranjuez – Trujillo – La Libertad o la dirección electrónica consignada por el Reclamante marcohilton@hotmail.com, 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.

