

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 011-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000111 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: SEGUNDO IGNACIO MONTEZA
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 11 de abril de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Segundo Ignacio Monteza, quien indica que reclama a nombre de los transportistas, ya que ellos pagan peaje para que la empresa les brinde un buen servicio y mantenga la carretera en buen estado, asimismo, menciona que en el tramo de Pedro Ruiz – El Tingo siempre ocurren accidentes por el mal estado de la carretera y es la misma incomodidad de la mayoría de sus colegas que transitan.

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. Segundo Ignacio Monteza identificado con DNI 16471997 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que reclama a nombre de los transportistas, ya que ellos pagan peaje para que la empresa les brinde un buen servicio y mantenga la carretera en buen estado, asimismo, menciona que en el tramo de Pedro Ruiz – El Tingo siempre ocurren accidentes por el mal estado de la carretera y es la misma incomodidad de la mayoría de sus colegas que transitan.
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, en el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia de todos bienes que forman la infraestructura concesionada, 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, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
6. Que, es preciso informar que la zona “el tramo de Pedro Ruiz – El Tingo” indicada por el Reclamante corresponde al sector del km 278+000 al km 294+500, de los Tramos Individuales 16 y 17: El Tingo – Corontachaca – Pedro Ruiz, cuya transitabilidad y mantenimiento se encuentra dentro de los niveles de servicio establecidos en el Contrato, lo cual ha sido verificado por el organismo Regulador de forma oportuna. Cabe aclarar, que para resolver el presente reclamo, la Concesionaria ha realizado la inspección del tramo en cuestión, obteniendo un reporte de la vía que ostenta el correcto mantenimiento y la habilitación de una transitabilidad segura para el usuario.
7. Que, para esclarecer la diligencia y compromiso de la Concesionaria de brindar transitabilidad segura a los usuarios, es preciso informar al Reclamante que se han ejecutado diversas obras en el sector, las cuales se encuentran concluidas correctamente bajo los estándares, parámetros y requerimientos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, quien inclusive ha emitido un Certificado de Correcta Ejecución al respecto. Asimismo, corroborando la atención diligente que brinda la Concesionaria se informa que se tiene programado intervenir el sector del km 297+030 al km 297+070 mediante una Obra Accesorias, que permitirá brindar aún mayor seguridad en la transitabilidad de los usuarios, así como resguardar la integridad de la infraestructura vial. Además, es oportuno mencionar que cualquier intervención que el sector en cuestión precise, ya ha sido atendido de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Contrato de Concesión.
8. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante de “pagan peaje para que la empresa les brinde un buen servicio y mantenga la carretera en buen estado” es preciso mencionar que, respecto al cobro de la tarifa de peaje, se precisa que es automático y obligatorio en conformidad con los términos del Contrato, siendo que la exoneración de pago se da únicamente por ley. Cualquier exoneración, disminución o cualquier otro, 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 por el monto establecido actualmente y en la oportunidad de cada pase por Unidad de Peaje, en conformidad con el Contrato.
9. Que, sin perjuicio de lo mencionado, es preciso recalcar que la Concesionaria brinda un mantenimiento oportuno que mitiga que las afectaciones de la carretera a fin de evitar un desarrollo desmedido de las mismas, siendo que para este caso en particular dispone de personal y recursos para dicho sector, asimismo, es oportuno mencionar que la atención que la Concesionaria viene brindando corresponde a salvaguardar la integridad de los usuarios.
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. Segundo Ignacio Monteza.
- SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Coaygura N° 505 – Jumbilla – Chachapoyas - Amazonas o a la dirección electrónica marcel12581@hotmail.com, consignadas 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 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.