

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 017-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000079 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: ARTURO ZEVALLOS FLORES
MATERIA: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL

Lima, 14 de mayo de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Arturo Zevallos Flores, quien indica que según factura electrónica N° FC02-03389 paga por el servicio de peaje y mantenimiento de la carretera, sin embargo, en el tramo Pomahuaca – Olmos hubo una serie de derrumbes y huaycos, siendo que en todo el tramo no se observó el servicio por el cual se paga; adicionalmente, menciona que en el preciso instante en el que consignó su reclamo se encontraba en la Unidad de Peaje Olmos, pero no era gracias a la ayuda de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., si no gracias al esfuerzo conjunto de todas las personas encontradas varadas en el lugar haciendo trabajos de limpieza en la carretera, posterior a ello, menciona que para llegar a la referida unidad de peaje debe arriesgar su vida con maniobras peligrosas porque todo el camino está lleno de rocas angulosas en todo el camino, para luego llegar a las unidades de peaje y tener que pagar por el servicio que no se evidencia en todo el tramo.

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. Arturo Zevallos Flores identificado con RUC 20555813121 de la Empresa TERRSOLUTIONS PERU EIRL (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos, indicando lo descrito en el VISTO del presente reclamo.
4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos - Lambayeque. 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, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
5. Que, a fin de resolver el presente Reclamo, se informa al Reclamante que las eventualidades correspondientes a los deslizamientos, desprendimientos de rocas, activaciones de quebrada, entre otros, son de origen natural no imputables a la Concesionaria, quien a fin de salvaguardar la seguridad del usuario y restablecer la transitabilidad de la vía concesionada activa todos sus recursos como maquinarias, equipos y personal que permitan mitigar y restablecer el estado de la infraestructura afectada por dichos eventos, en tanto que, de ser advertido el evento procede a la brevedad del caso a trasladar dichos recursos a la zona afectada.
6. Que, la Concesionaria ha desplegado sus recursos en el menor tiempo posible eliminando y/o mitigando la afectación a la que posiblemente haga referencia el Reclamante; asimismo, es oportuno mencionar que los eventos como deslizamientos, activaciones de quebrada, desprendimientos de rocas, entre otros, se acentúan en épocas de lluvia, por lo que aun cuando la Concesionaria mantiene la limpieza de la carretera estos eventos se pueden suscitar nuevamente de manera imprevisible generando nuevas afectaciones y obstrucciones a la transitabilidad, siendo que para tales casos la Concesionaria cumple con los plazos de recuperación de transitabilidad parcial y total establecidos en el Contrato de Concesión. Cabe decir, que el cumplimiento de las actividades de mantenimiento rutinario y de emergencia se viene efectuando de manera correcta y oportuna respetando los niveles de servicio estipulados en el Contrato.
7. Que, es preciso informar al Reclamante que el cobro de la tarifa de peaje, 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.
8. 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. Arturo Zevallos Flores.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Brasil N° 3068 Dpto. 307 Magdalena del Mar - Lima – Lima o a la electrónica arturo.zevallos@gmail.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, en nuestro Centro de Control de Operaciones – CCO (Tel. 073-323204, RPM #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,


GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.