

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 025-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000084 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: EDUARDO MORALES LOYOLA
MATERIA: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 03 de julio de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Eduardo Morales Loyola, quien indica que es un abuso el cobro innecesario del peaje, las pistas están en mal estado, el trato que se tiene es pésimo; adicionalmente, precisa que el servicio es malo, y que no se presta la ayuda necesaria. Así también, menciona que espera que mejoremos y no robemos, ya que se debe hacer bien el trabajo.

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. Eduardo Morales Loyola identificado con DNI 18186819 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos, indicando que es un abuso el cobro innecesario del peaje, las pistas están en mal estado, el trato que se tiene es pésimo; adicionalmente, precisa que el servicio es malo, y que no se presta la ayuda necesaria.
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, el Reclamante no precisa el sector al que hace referencia en su reclamo cuando menciona que las pistas están en mal estado. Asimismo, el Reclamante no es claro sobre la situación que le hace indicar en su reclamo que el trato que se tiene es pésimo. Finalmente, menciona que el servicio es malo y que no se le presta la ayuda necesaria, sin embargo, no precisa la situación o el tipo de servicio o apoyo que haya solicitado y ante quien lo ha solicitado. No contamos con registro al respecto.
7. Que, de forma general, consideramos precisarle que algunos sectores en la carretera IIRSA Norte, precisan de intervenciones de mayor alcance (rehabilitación y mejoramiento) que deben ser aprobadas e indicadas por el MTC y el organismo Regulador, siendo que la Concesionaria ha presentado y viene presentando los informes técnicos correspondientes para aprobación de ambas entidades. Cabe indicar que esta atención responde a un procedimiento establecido en el Contrato.
8. 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 de Concesión. Cabe aclarar, que no es una Concesión autosostenible y que el dinero recaudado en las unidades de peaje de la IIRSA Norte es administrado por el MTC, en su calidad de titular de la infraestructura.
9. Que, sin perjuicio de lo mencionado, es preciso resaltar 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, asimismo, es oportuno mencionar que la atención que la Concesionaria viene brindando corresponde a salvaguardar la integridad de los usuarios, siempre en el marco del Contrato.
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. Eduardo Morales Loyola.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Bolognesi #481 – Trujillo – La Libertad, consignada 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.

