

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 040-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000086 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: CESAR AUGUSTO MAIRA
MATERIA: COBRO DE LOS SERVICIOS POR USO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 23 de agosto de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Cesar Augusto Maira, quien indica que como usuario transportista hace su reclamo acerca del cobro de peaje, el cual es de 6.50 soles de ida y 6.50 soles de vuelta, sin embargo, las carreteras que administra la Concesionaria IIRSA Norte están totalmente dañadas e inservibles ocasionado perjuicios económicos a los usuarios, por lo que hace un reclamo para que las pistas sean pavimentadas lo más pronto posible por ya tener tiempo suficiente en años dañados.

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. Cesar Augusto Maira identificado con DNI 16660950 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos, indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución.
4. Que, 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), así como en los documentos contractuales respectivos, firmados 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque.
5. Que, el Reclamante no precisa los sectores respecto a los que refiere un deterioro excesivo, por lo que la Concesionaria no puede pronunciarse respecto a ello en ese extremo, sin perjuicio de ello, pese a que no precisa los sectores exactos donde se señala la afectación, la Concesionaria menciona lo siguiente: (i) Los deterioros presentados de manera eventual en el pavimento de algunos sectores de la vía concesionada, son atendidos oportunamente mediante actividades de mantenimiento rutinario y de emergencia, en cabal cumplimiento de los términos del Contrato, lo cual es verificado por el organismo Regulador (ii) existen sectores que precisan de intervenciones que superan el alcance de las labores de mantenimiento y conservación estipulado en el Contrato, en atención a ello la Concesionaria ha presentado y viene presentando los informes técnicos correspondientes para que dichas intervenciones sean aprobadas e indicadas por el MTC, cabe mencionar que esta atención responde a estipulaciones del Contrato. Asimismo, y en específico sobre la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque la cual encuentra en continuo deterioro, el MTC ha comunicado a la Concesionaria que dicho organismo será responsable íntegramente de la rehabilitación de la referida vía, no obstante la Concesionaria en su actuar diligente, viene solicitando al MTC que acelere sus acciones, considerando que el estado actual de la infraestructura representa un riesgo latente de colapso y para los usuarios que hacen uso de la vía, más aún frente a un nuevo y próximo periodo de lluvias.
6. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante sobre el cobro de la tarifa de peaje, es preciso informar que el cobro 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 otra modificación, sea temporal o permanente, deberá ser indicada directamente por el MTC, 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 los términos estipulados en el Contrato de Concesión y la normatividad de la materia.
7. Que, lamentamos vuestro malestar e incomodidad, toda vez que en nuestra calidad de Concesionario realizamos nuestros mejores esfuerzos a fin de brindar una transitabilidad cómoda y segura para el usuario, no obstante, nos vemos imposibilitados de llevar a cabo dicha misión en tanto no exista aprobación de parte del referido Ministerio, así como del organismo Regulador para las intervenciones de mayor envergadura que son pertinentes ser ejecutadas a la brevedad.
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. Cesar Augusto Maira.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Capac Yupanqui N° 1300 – La Victoria – Chiclayo – Lambayeque o a la dirección electrónica dinalabanhuanca@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, 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.

