

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 023-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000063-UNIDAD DE PEAJE PEDRO RUIZ

RECLAMANTE: MARCOS ANTONIO RIOJAS BANCES

MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 19 de abril de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Marcos Antonio Riojas Bances, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Hago de conocimiento a la empresa IIRSA NORTE que el tramo de Aserradero está la carretera en malas condiciones, y los vehículos tienen el desgaste de neumático: porque patina demasiado y ponemos el riesgo que se malogre las coronas, como los ejes de los vehículos. Por eso nos abstenemos de cancelar el peaje. Ahora que pasé tengo dos neumáticos que ya no sirven a consecuencia del patinaje en la subida de aserradero (Poner) Por favor tener en cuenta nuestros reclamos. Att. Gracias.”*

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. Marcos Antonio Riojas Bances, identificado con DNI 42509967 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del libro de reclamaciones en el Peaje Pedro Ruiz de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., 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 Paita hasta Yurimaguas.
5. Que, se ha recibido el descargo del área correspondiente donde se indica:
 - a. Que los accesos provisionales de emergencia en el sector Aserradero, son a nivel de afirmado y la Concesionaria se encuentra trabajando en el sector las 24 horas para poder mantener la transitabilidad de la vía, pese a las condiciones del terreno y al actual periodo de lluvias.
 - b. Se debe tener en cuenta que este acceso provisional ha sido construido en una zona de alta susceptibilidad a los movimientos en masa, presentando sus suelos cierta inestabilidad; sin perjuicio de ello, la Concesionaria continúa trabajando para atender al usuario a transitar con seguridad.
6. Que, nuestro personal ubicado en el Sector Aserradero cumple con un plan de mantenimiento de tránsito y seguridad vial a fin de garantizar la seguridad de los usuarios durante trayecto por este sector Aserradero.
7. Que, respecto al cobro de la tarifa de peaje, es preciso indicar que, conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión suscrito con el MTC, corresponde a la Concesionaria el cobro de la tarifa de peaje como contraprestación por el servicio que brinda en los tramos de la carretera concesionada, por cada pase del vehículo, de acuerdo a la categoría del mismo, de acuerdo a la tarifa vigente establecida en el Contrato, normas y documentos relacionados.
8. Que, de acuerdo al referido Contrato de Concesión, el cobro de la tarifa es automático y obligatorio por cada pase del vehículo y que cualquier exoneración, disminución o cualquier otro, sea temporal o permanente, debe ser indicada directamente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), no siendo potestad de la Concesionaria.

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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el sr. Marcos Antonio Riojas Bances

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física MZ "Ñ" LT 6 Pueblo Joven Santo Toribio de Mogrovejo referencia a espaldas del hospital regional consignados 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 recursos impugnativos de acuerdo a lo establecido 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. Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, los recursos impugnativos podrán ser presentados a través de nuestros canales telefónicos y virtuales del Centro de control de Operaciones - CCO (Línea gratuita (0800-00369) / Fijo (073-323204) / RPC (989008811) / RPM (973882351) o a la dirección electrónica cco@iirsanorte.com.pe

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 #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

