

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 048-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000129 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: SUCA RODRIGUEZ MARIO
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 31 de octubre de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Suca Rodriguez Mario, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“La carretera Lambayeque - Olmos - Jaén tiene un mantenimiento general y por ende no está completamente disponible permitiendo deficiencias sin embargo los peajes siguen funcionando normalmente durante la reparación de la vía ciudad de Dios - Cajamarca con las mismas características de reparación, “Los peajes quedaron suspendidos” y no así en este tramo. Adicionalmente a ello en los puntos con restricción a 01 (un) sólo carril no existe vigía sin señalización debidamente anticipada. Esto condiciona seriamente la accidentabilidad de los vehículos por eso mismo se entiende que la vía no está completamente disponible.”.*

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. Suca Rodriguez Mario, identificado con DNI 29591779 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos 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, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. El mantenimiento periódico que se viene realizando se realiza en el Tramo que inicia desde el Dv. Olmos hacia Corral Quemado.
 - b. Se aclara que no se tiene a cargo el mantenimiento del tramo Lambayeque – Olmos.
 - c. Que, se hace de conocimiento que el Tramo 04: dv. Olmos – Corral Quemado se encuentra en un proceso de ejecución de Mantenimiento Periódico, para el mejoramiento de niveles de servicio, motivo el cual se tiene sectores donde se encuentran realizando trabajos de mejoramientos de vía, fresado, colocación de asfalto y micropavimento, motivo el cual la Concesionaria ha tomado la previsión de la colocación de señalizaciones preventivas e informativas, para la seguridad del usuarios que transita por nuestra vía, indicando falta de señalización horizontal y carriles de una sola vía, solicitando al usuario tener en cuenta las señalización y tomar las precauciones del caso y la comprensión por los cierres vía debido a los trabajos que se vienen realizando.
 - d. Se viene colocando señalizaciones informativas en los tramos intervenidos, se espera culminar los trabajos de reposición de pavimento lo más pronto posible para el confort y seguridad del usuario.
7. Que, la Concesionaria no tiene a su cargo la carretera en el tramo Olmos – Lambayeque, el cual fue devuelto al MTC en julio del 2020.
8. Que, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, tal como puede verificarse en las programaciones semanales, informes mensuales y anual, los cuales son verificados por el Regulador.



Demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que se procure la transitabilidad de los usuarios que utilizan la infraestructura.

9. Que, a la fecha la Concesionaria viene ejecutando trabajos de Mantenimiento Periódico del Pavimento en el Tramo 04 de la Carretera IIRSA Norte: Dv. Olmos – Corral Quemado a fin de restablecer los Niveles de Servicio de la misma, cumpliendo con colocar las señalizaciones preventivas e informativas en los tramos intervenidos.
10. Que, conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión suscrito con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (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 con la categoría del mismo, de acuerdo a la tarifa vigente establecida en el Contrato, normas y documentos relacionados.
11. Que, de acuerdo al referido Contrato, 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 administrar este derecho.

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. Suca Rodriguez Mario.

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Cajamarca y/o en la dirección electrónica mariosuca.36@gmail.com 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.

