

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 006-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000132 UP Olmos
RECLAMANTE: Delgado Vasquez Santos
MATERIA: Atención Inadecuada

Lima, 03 de febrero de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Delgado Vasquez Santos en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Un personal de prevención de una pequeña obra ubicada a 40 metros del peaje dirige en dirección contraria. Este vigilante nos indicó que deberíamos ir por abajo del peaje donde hay 02 tranqueras y cada una cobra 2 soles. No puede ser que a pocos metros haya personas diferentes a la empresa, desviando el tráfico por otro lugar. Esto representa un negocio muy favorable para terceros y espero no tengan conexión”.*

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. Delgado Vasquez Santos, identificado con DNI 40989307 (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 de correspondiente el descargo, precisando que:
 - a) Siendo aproximadamente las 19:00 horas del 16 de enero del 2023, se acercó el conductor de vehículo liviano para realizar su reclamo a los trabajos que vienen realizando la empresa OEC que está ubicada antes de llegar a la Unidad de Peaje Olmos (rompemuelles) indicando que el sr. de vigilancia lo dirigió por el lado derecho para evadir el peaje, pero por lo que cobraban 2 soles en las tranqueras se regresó, pasó por la caseta de la Unidad de Peaje, realizando su pago.
 - b) Así mismo se realizaron las averiguaciones con el Sr. Garcia (vigilante de OEC) quien precisó que el Reclamante sí preguntó si podría pasar por esa vía (tranqueras), sin embargo, en ningún momento se le dirigió para que haga uso de ella.
 - c) Las tranqueras a las que se hace mención, son un acceso a una vivienda ubicada en la parte posterior de la Unidad de Peaje, fuera del alcance del Derecho de Vía.
7. Que, de la información recabada, ningún personal de la Concesionaria ha dirigido al Reclamante a hacer uso de las tranqueras mencionadas en su escrito. Por lo que el Reclamante pasó por la Unidad de Peaje, realizando el correspondiente pago de la tarifa de peaje.
8. 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 con la categoría del mismo, de acuerdo a la tarifa vigente establecida en el Contrato, normas y documentos relacionados.
9. 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 MTC, no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho.

10. Que, el sr. García (vigilante de OEC) no es personal de la Concesionaria sino como bien se refiere es personal de un subcontratista a cargo de una obra que se viene ejecutando en el sector, por lo que no podría calificarse su intervención como una atención inadecuada por parte de la Concesionaria.
11. Que, lamentamos la percepción de una atención inadecuada, asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permitirá tomar las acciones correctivas con la empresa subcontratista a fin de que ninguno de sus trabajadores brinde información de cómo se debe realizar el pase por la caseta de peaje.

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. Delgado Vasquez Santos

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Lloque Yupanqui 1766 y/o en la dirección electrónica javierdelgadov@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.