

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 009-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000063 UP Olmos
RECLAMANTE: Coro Jaramillo, Juan
MATERIA: Cobro de la tarifa

Lima, 02 de marzo de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Coro Jaramillo, Juan en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Que la Empresa Concesionaria a pesar que está cobrando el servicio de peaje no cuenta con maquinaria en los tramos de la carretera para que habilite y limpie la carretera de los derrumbes por huaycos producto de las lluvias, que el día de hoy martes 21 de febrero desde la madrugada los transportistas entre ellos Omnibus con niños están varados , muchos de ellos sin comer y sin agua , algunos caminan para llevar a su destino. Esta Empresa Concesionaria No cumple con su contrato de prestar un servicio adecuado de libre tránsito por lo que al amparo a Nuestra Constitución política solicito se Inicie un proceso sancionador. Estoy dispuesto a prestarme como testigo para la apertura del presente proceso sancionador.”.*

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 su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, 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. Coro Jaramillo Juan, identificado con RUC N° 20525998143 (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), los cuales 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. El día 21 de febrero de 2023, se generaron fuertes precipitaciones lo que ocasionaron activaciones de quebradas entre las progresivas del Km 048+800 y Km 068+990 del tramo 04: Dv. Olmos - Corral Quemado, motivo por el cual la Concesionaria, dispuso sus recursos de maquinaria pesada, vehículos livianos y mano de obra para recuperar la transitabilidad interrumpida por las intensas lluvias.
 - b. Es importante mencionar que el plazo de atención de las emergencias, la Concesionaria actuó de manera diligente y en el más breve plazo, con la finalidad de brindar seguridad al usuario y de acuerdo con nuestras obligaciones contractuales.
7. Que, respecto a lo precisado por el Reclamante, si bien no indica un sector específico, es necesario mencionar que en el Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado, se ubican sectores que han sido afectados en fecha 21 de febrero del presente debido a las precipitaciones suscitadas.
8. Que, la Concesionaria realiza las labores de mantenimiento y conservación de acuerdo a una programación debidamente cumplida y verificada por el organismo regulador. Asimismo, es preciso mencionar que los eventos de orden natural que se suscitan a lo largo de la vía concesionada no pueden ser atribuidos como responsabilidad de la Concesionaria, sin embargo, la Concesionaria brinda atenciones de emergencia ante la ocurrencia de uno de estos eventos disponiendo de los recursos, personal y equipos, para restablecer la transitabilidad del sector de acuerdo a los plazos establecidos en su Contrato, siempre en cumplimiento de las normas y estándares de seguridad para los colaboradores, usuarios y equipos.



9. Que, ante los eventos acontecidos el día 21/02/2023 la Concesionaria activó los recursos a fin de dar atención en los sectores afectados del tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado.
10. Que, las atenciones se han brindado de manera oportuna y en cumplimiento con los plazos establecidos en el Contrato.
11. Que, respecto a lo mencionado sobre el cobro de servicio de peaje, precisamos 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.
12. 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.
13. Que, lamentamos su malestar respecto a los eventos suscitados en el tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado, en fecha 21 de febrero del presente, sin embargo, tal como se ha detallado, la Concesionaria ha actuado de manera diligente y conforme a lo establecido en su Contrato.
14. 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. Coro Jaramillo Juan

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física A.H consuelo de Velasco b-7/26-October- Piura y/o en la dirección electrónica jccarojaramillo@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.

