

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 005-2024-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000137 UNIDAD DE PEAJES OLMOS
RECLAMANTE: SUAREZ BARRANTES EMILIO
MATERIA: FALTA DE SEÑALIZACIÓN

Lima, 19 de febrero de 2024

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Suarez Barrantes Emilio en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Reclamo por la falta de señalización en la pista desde abra porcuya hasta el km 23 hoy miércoles 31 de enero a las 8 pm me cogió neblina no me tenía que estacionar para poder ver por donde tenía que seguir, y quiero que pinten y señalicen hay varios tramos que falta yo voy a regresar dentro de 20 días si no encuentro señalización yo no voy a pagar”.*

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. Suarez Barrantes Emilio, identificado con DNI 27660229 (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, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de Conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, y de acuerdo a las programaciones semanales, informes mensuales y anuales. Dichas labores son verificadas por el organismo Regulador, demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que procurar la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.
6. Que, el sector indicado por el Reclamante en su escrito, correspondiente al km 23 al Abra Porcuya (km46+100) se ubica en el Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado de la carretera IIRSA Norte.
7. Que, el estado de desgaste de la señalización horizontal corresponde a sectores puntuales, donde por sus condiciones de trazo, tráfico y/o climáticas, las marcas en el pavimento se ven más afectadas a su desgaste habitual. Asimismo, la Concesionaria realiza constantemente Mantenimiento Rutinario en los sectores que presentan desgaste de la señalización horizontal, sobre todo en aquellos sectores en los que su desgaste pueda representar una condición de riesgo para la seguridad del usuario.
8. Que, se han realizado actividades de Mantenimiento Rutinario en el Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado. En las semanas 49, 50 y 51 del 2023 (del 04 al 20 diciembre), se ha realizado demarcación horizontal en las curvas del eje desde el km 18 al km 36 del Tramo 04, en las semanas 02, 03 y 04 del 2024 (del 08 al 27 enero), se han repuesto las tachas desde el km 0 al km 50 del Tramo 04, en la semana 06 del 2024 (del 06 al 09 febrero) se ha realizado la demarcación horizontal, repintando nuevamente la señalización horizontal desde el km 23 al km 31 en zonas de curvas. Asimismo, la Concesionaria continuará avanzando con las actividades, según su programación y condiciones climatológicas favorables para la ejecución de los trabajos.
9. Que, la Concesionaria ha atendido el Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado, incluyendo el sector del km 23 al Abra Porcuya, con actividades de Mantenimiento Rutinario como demarcación horizontal y reposición de tachas reflectivas, para la conducción segura de los usuarios que hacen uso de la vía.
10. Que, además de las actividades de Mantenimiento Rutinario, la Concesionaria ejecuta en el marco del Contrato suscrito con el MTC, actividades de Mantenimiento Periódico. Siendo que, en el periodo 2023, la Concesionaria ha ejecutado actividades de Mantenimiento Periódico del Pavimento en el Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado, abarcando actividades de demarcación horizontal y reposición de tachas.



11. Que, con relación al no pago de peaje mencionado en su escrito, hacemos de su conocimiento que conforme a lo establecido en el Contrato 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.

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. Suarez Barrantes Emilio

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Lambayeque y/o dirección electrónica emiliosuarezu@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.norte@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.

