

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 047-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000055 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: CARLOS COLONIA BARDALES
MATERIA: FACTURACIÓN Y COBRO DE LOS SERVICIOS POR USO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 23 de junio de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Carlos Colonia Bardales, quien indica que ha consignado su reclamo debido a que realiza un pago en el peaje, y a pesar ello el estado de la carretera es un desastre, lo que pone riesgo la integridad de las personas. Asimismo, afirma que los riesgos de inundaciones ya pasaron, lleva haciendo el "tramo" varias veces y no ve una mejora. Entonces, se pregunta dónde va todo lo recaudado por la empresa, donde y como se emplea ese dinero de todos los peruanos en mejoras en las carreteras, por qué pagar peaje cuando la empresa no dan el servicio mínimo para una buena conducción, por lo que desea que se le devuelva el importe pagado mediante Ticket N° 401-6159.

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. Carlos Colonia Bardales identificado con DNI 10659504 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje de Pomahuaca, indicando que ha consignado su reclamo debido a que realiza un pago en el peaje, y a pesar ello el estado de la carretera es un desastre, lo que pone riesgo la integridad de las personas. Asimismo, afirma que los riesgos de inundaciones ya pasaron y lleva haciendo el "tramo" varias veces y no ve una mejora. Entonces, se pregunta dónde va todo lo recaudado por la empresa, donde y como se emplea ese dinero de todos los peruanos en mejoras en las carreteras, por qué pagar peaje cuando la empresa no dan el servicio mínimo para una buena conducción, por lo que desea que se le devuelva el importe pagado mediante Ticket N° 401-6159.
4. Que, 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) firmado 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, sin perjuicio de que el Reclamante no especifica el "Tramo" sobre el cual hace referencia, lo que no permite verificar la veracidad de la información proporcionada, se informa que la Concesionaria ejecuta labores de mantenimiento a lo largo de la vía concesionada, ejecutando las mismas de acuerdo a las programaciones semanales y mensuales remitidas, lo cual es oportunamente verificado por el Organismo Regulador (en adelante OSITRAN), quien emite la conformidad de las labores ejecutadas.
6. Que, en efecto, existen sectores específicos que precisan intervenciones que escapan de las labores de rutina y emergencia que realiza la Concesionaria, de acuerdo al alcance del Contrato, deben ser ejecutadas a través de obras de mayor alcance, las cuales dependen absolutamente de la aprobación del MTC y del OSITRAN. Al respecto, la Concesionaria ha presentado y viene presentando los informes técnicos correspondientes para aprobación. Cabe indicar que esta atención responde a un procedimiento establecido en el Contrato.
7. Que, incluso el Estado Peruano ha extendido la declaratorias de emergencia en los departamentos de Piura, Áncash, Cajamarca y La Libertad a través de los Decretos Supremos N° 054-2017-PCM y N° 055-2017-PCM, para la ejecución de acciones y medidas de excepción inmediatas y necesarias de respuesta y de rehabilitación, debido a la gran afectación que ha producido el Fenómeno de El Niño Costero en el norte del país.
8. Que, respecto al dinero recaudado en las unidades de peaje, que son administradas por la Concesionaria, se informa que es administrados por el MTC, en su calidad de titular de la carretera concesionada.
9. Que, respecto a las consultas de la tarifa de peaje, se comunica al Reclamante que el dinero recaudado en las unidades de peaje de la IIRSA Norte es administrado por el MTC, en su calidad de titular de la infraestructura. El cobro de la tarifa de peaje en las unidades de peaje administradas por la Concesionaria es automático y obligatorio por derecho de paso, lo que implica que se cobra a cada usuario de la carretera que no se encuentre exento de pago. Cabe precisar, que la exención se establece por ley o es brindada por el Estado Peruano, a través del MTC, por lo que no es competencia de la Concesionaria administrar este derecho.
10. Que, si el Reclamante requiere la devolución de la tarifa de peaje que ha pagado por derecho de pase en la Unidad de Peaje de Pomahuaca, deberá efectuar esta gestión directamente con el MTC, en atención a lo mencionado en el numeral anterior.
11. 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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Carlos Colonia Bardales.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Kalasasaya N° 1276 – San Juan de Lurigancho – Lima (Ref. Mangomarca, altura de Cdra. 12 Av. Las Lomas) o la dirección electrónica consignada por el Reclamante carlos.colonia@gmail.com, 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 ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos 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.

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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

