

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 005-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000060 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: MANUEL ANTONIO DUAREZ DELGADO
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 02 de marzo de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Manuel Antonio Duarez Delgado, quien indica que el estado de la carretera es pésimo, que hubo maltrato de parte del cobrador de peaje, y además de ello existió un cobro indebido.

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. Manuel Antonio Duarez Delgado identificado con el DNI N° 16444375 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca, indicando que el estado de la carretera es pésimo, que hubo maltrato de parte del cobrador de peaje, y además de ello existió un cobro indebido.
4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso analizar 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) 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos - Lambayeque.
5. Que, en el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia de todos bienes que forman la infraestructura concesionada, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato de Concesión, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
6. Que, a fin de resolver el presente reclamo, la Concesionaria de acuerdo al procedimiento interno establecido, ha solicitado al personal de la Unidad de Peaje Pomahuaca el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos; es así que, dando cuenta que al momento de realizar pago de tarifa de peaje por parte del Reclamante en la referida unidad de peaje, precisó que venía desde Lambayeque, sin embargo, no precisa el sector al que hace referencia.
7. Que, en tanto el Reclamante no precisa el sector al que hace referencia, no es preciso efectuar una respuesta específica sobre ello. Sin perjuicio de ello, cabe mencionar que algunos sectores azotados por el último Fenómeno El Niño Costero, precisan de intervenciones que escapen de las obligaciones de rutina y emergencia que ejecuta la Concesionaria y que 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 organismo regulador. En este sentido, la Concesionaria ha presentado y viene presentando los informes técnicos correspondientes para aprobación de ambas entidades. Cabe indicar que esta atención responde a un procedimiento establecido en el Contrato.
8. Que, respecto al mencionado "cobro indebido" es preciso mencionar que esta alegación debe ser probada por parte del Reclamante, ya que no se cuenta con evidencia de ello. Por otro lado, respecto al cobro de la tarifa de peaje, se precisa que es automático y obligatorio en conformidad con los términos del Contrato, siendo que la exoneración de pago se da únicamente por ley. Cualquier exoneración, disminución o cualquier otro, sea temporal o permanente, deberá ser indicada directamente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho. Por lo que la Concesionaria está obligada a cobrar la tarifa de peaje por el monto establecido actualmente y en la oportunidad de cada pase por Unidad de Peaje, en conformidad con el Contrato.
9. Que, respecto al maltrato que alega el Reclamante, lamentamos que lo haya percibido de esta manera, sin embargo este no es el caso, ya que dicha percepción radica en la solicitud del personal recaudador para el pago correspondiente por derecho de paso, toda vez que es obligación del personal recaudador, velar por el pago correspondiente de la tarifa de peaje.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Manuel Antonio Duarez Delgado.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Grau N° 126 – Biblioteca Municipal (Ref. Espaldas Banco de la Nación), Chiclayo – Lambayeque, confirmada por el Reclamante mediante vía telefónica 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 #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

