

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 009-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000076 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: JOSE CORONEL RODAS
MATERIA: FACTURACIÓN Y COBRO DE LOS SERVICIOS POR USO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 16 de marzo de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Jose Coronel Rodas, quien indica que está haciendo un reclamo por que la carretera a la altura de Limón de Porcuya se encuentra un desnivel muy peligroso, señalado además que no deberían esperar a que pase un accidente y luego tomar sus prevenciones, adicionalmente precisa que paga su peaje para que la empresa pueda reparar esa parte del desnivel que está bien hondo.

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. Jose Coronel Rodas identificado con el DNI N° 45203115 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos, indicando que está haciendo un reclamo por que la carretera a la altura de Limón de Porcuya se encuentra un desnivel muy peligroso, señalado además que no deberían esperar a que pase un accidente y luego tomar sus prevenciones, adicionalmente precisa que paga su peaje para que la empresa pueda reparar esa parte del desnivel que está bien hondo.
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, es preciso informar que la zona "a la altura del Limón de Porcuya" precisado por el Reclamante corresponde al sector del km 24+940 al km 25+060, dicho sector fue azotado por el último Fenómeno El Niño Costero, y precisa de intervenciones que escapan 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.
7. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante de "pagar su peaje para que puedan arreglar esa parte del desnivel" es preciso mencionar que, 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. Cabe aclarar, que no es una Concesión autosostenible.
8. Que, vuestro reclamo será trasladado a la entidad competente, con la finalidad de ser consignado como un antecedente importante de la sensibilidad del usuario y de la necesidad de intervención en el sector, toda vez que la Concesionaria considera de gran importancia la opinión de los usuarios.
9. Que, sin perjuicio de que vuestro reclamo escape de nuestro alcance, es preciso recalcar que la Concesionaria brinda un mantenimiento oportuno que mitigue que las afectaciones de la carretera a fin de evitar un desarrollo desmedido de las mismas, siendo que para este caso en particular dispone de personal y recursos para dicho sector, asimismo, es oportuno mencionar que la atención que la Concesionaria viene brindando corresponde a salvaguardar la integridad de los usuarios.
10. 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. Jose Coronel Rodas.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle San Luis N° 615 – Jaén – Cajamarca consignada 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 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

GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.