

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 048-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000087 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: VICTOR SOTO BUSTAMANTE
MATERIA: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 06 de noviembre de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Victor Soto Bustamante, quien indica que como usuario de la pista Fernando Belaunde Terry y transportista, hace un reclamo por el pésimo estado de la carretera del tramo Hualapampa hasta Limón de Porcuya, principalmente la subida de Hualapampa donde se han formado “olas” en las cuales no se puede subir, por lo que pide de favor que la Concesionaria le de mantenimiento urgente, asimismo, resalta que no se debe esperar a que ocurra una desgracia para recién ponerse a arreglar, esto en atención a que se paga de ida y vuelta. Finalmente, precisa que el así como todos los demás transportistas se dé una pronta solución por lo menos a “la subida” que está totalmente pésima.

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. Víctor Soto Bustamante identificado con DNI 19331455 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Chulucanas, 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), 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, respecto lo precisado por el Reclamante sobre el pésimo estado del sector del sector que abarca desde Hualapampa hasta Limón de Porcuya, la Concesionaria menciona lo siguiente: (i) Los deterioros presentados de manera eventual en el pavimento de algunas zonas puntuales de la vía concesionada, vienen siendo atendidos mediante actividades de mantenimiento rutinario y de emergencia, en cabal cumplimiento de los términos del Contrato, lo cual es verificado por el organismo Regulador (ii) existen sectores que precisan de intervenciones que superan el alcance de las labores de mantenimiento y conservación estipulado en el Contrato, en atención a ello la Concesionaria ha presentado y viene presentando los informes técnicos correspondientes para que dichas intervenciones sean aprobadas e indicadas por el MTC, cabe mencionar que esta atención responde a estipulaciones del Contrato.
6. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante sobre el cobro de la tarifa de peaje, es preciso informar que el cobro 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 otra modificación, sea temporal o permanente, deberá ser indicada directamente por el MTC, 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 los términos estipulados en el Contrato de Concesión y la normatividad de la materia.
7. Que, lamentamos vuestro malestar e incomodidad, toda vez que en nuestra calidad de Concesionario realizamos nuestros mejores esfuerzos a fin de brindar una transitabilidad cómoda y segura para el usuario, no obstante, nos vemos imposibilitados de llevar a cabo dicha misión en algunos sectores, en tanto no exista aprobación de parte del referido Ministerio las intervenciones mayores (obras) que precisan ser ejecutadas a la brevedad.
8. 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. Víctor Soto Bustamante.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Sol de Oro N° 2141 – Los Olivos - Lima o a la dirección electrónica dinalabanhuancas@gmail.com, consignadas 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 #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.

