

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 002-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000026 – UNIDAD DE PEAJE MOYOBAMBA
RECLAMANTE: Eusebio Sánchez Díaz
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 29 de enero de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Eusebio Sánchez Díaz, quien indica que desde Chiclayo hasta Moyobamba recorrió con su auto encontrando rompe carros que remplazan a las gibas normalmente y casi todas sin ninguna señalización, estas gibas tienen forma de bordo y cortas que al cruzar. Le generan destrozo a su vehículo y se ve en la obligación de exigir la reparación del daño ocasionado y es más los cobros de peajes son exceso como es cada provincia Rioja tiene su peaje, Moyobamba su peaje y la responsabilidad de mantenimiento de la carretera la descuidan solicitó el servicio de grúa para que pasen aire a su neumático y le indicaron que no es obligación brindar el servicio de grúa.

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. Eusebio Sánchez Díaz identificado con DNI 00837842 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la página web de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando lo precisado 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 Paíta hasta Yurimaguas y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque.
5. Que, conforme a lo establecido en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona los servicios obligatorios gratuitos de Central de Emergencias, Auxilio Mecánico y Grúa, Sistema de Comunicación de Emergencia, Servicios Higiénicos y Oficina para uso de la Policía Nacional del Perú.
6. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante sobre las gibas sin señalización, cabe mencionar que a lo largo de la carretera IIRSA Norte existen rompemuelles artesanales, colocados por terceras personas ajenas a la Concesionaria, de manera ilegal y sin contar con la autorización correspondiente e incumpliendo lo establecido en la Norma Técnica Peruana, los cuales no forman parte de las obras que ejecuta la Concesionaria de acuerdo al Contrato de Concesión firmado con el MTC. Asimismo, es preciso informar que la Concesionaria no puede optar por señalar o pintar aquellas instalaciones que son ilegales e incompatibles con la infraestructura vial, ya que las mismas representan una afectación a la vía concesionada.
7. Que, la Concesionaria realiza sus mayores esfuerzos a fin de retirar dichos rompemuelles, garantizando la seguridad del usuario. En ese sentido, al tomar conocimiento de la instalación ilegal de estas estructuras, dispone del personal y equipos necesarios apersonándose a las zonas a fin de proceder con su retiro, sin embargo, son abordados de forma abrupta por los pobladores aledaños quienes impiden cualquier intervención.
8. Que, ante esta situación, la Concesionaria en conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión procede con el ejercicio de las Defensas Posesorias, el cual corresponde en realizar las constataciones policiales correspondientes, las cuales son debidamente enviadas al MTC, a fin de que dicha institución tome las medidas legales pertinentes, en amparo de la ley. En atención a ello, la Procuraduría del MTC realiza las acciones para la eliminación de gibas, lo cual cuenta con pleno conocimiento del Ministerio Público y de la Policía Nacional del Perú, quienes participan de las acciones ejecutadas.
9. 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.
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. Eusebio Sánchez Díaz.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección electrónica esusadi.1564@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.