

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 027-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000029 – UNIDAD DE PEAJE UTCUBAMBA
RECLAMANTE: ROMERO GOMEZ EDVER
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 05 de agosto de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Edver Romero Gomez, a través de la Unidad de Peaje Utcubamba de la Concesionaria IIRSA Norte, en el cual precisa que *“Siendo 15:44 hrs. del día 14/07/2020 me acercó yo Edver Romero Gómez con documento 22660787 para poner una queja sobre la vía en mal estado toda la Concesión IIRSA Norte desde Tarapoto hasta acá Peaje Bagua, para hacer el cobro. No se presta se malogra los carros la suspensión y hasta uno se puede voltear nos quita tiempo demasiado para llegar a nuestro destino, por favor hagamos un buen servicio y de calidad para poder pagar el peaje y no estoy de acuerdo con el pago, por favor tomar nota y arreglar las vías.”*

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. Edver Romero Gomez, identificado con DNI 22660787 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Utcubamba de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., 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, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, respecto a lo asentado por el Reclamante, el Concesionario menciona lo siguiente: (i) Los deterioros presentados en el pavimento, de algunos sectores de la vía concesionada, son atendidos oportunamente mediante actividades de mantenimiento rutinario y de emergencia, disponiendo los recursos, personal y equipos, lo cual es verificado por el Regulador, demostrando con ello el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, en cabal cumplimiento de los términos del Contrato de Concesión, sin embargo (ii) existen sectores que precisan de intervenciones que superan el alcance de las labores de mantenimiento y conservación estipulado en el Contrato, por lo que, en atención a ello, el Concesionario gestiona de manera diligente con el Regulador y el Concedente la necesidad de intervención en estos sectores con trabajos de mayor alcance, para atender la condición de inestabilidad de los mismos.
6. Que, sin perjuicio de lo manifestado, el Concesionario mantiene la señalización correspondiente en los sectores que presentan afectaciones a fin de salvaguardar de la seguridad de los usuarios que hacen uso de la infraestructura vial.
7. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante sobre el cobro de la tarifa de peaje, es preciso informar que el pago de la tarifa es obligatorio, siendo que la exoneración se da únicamente por ley; así como cualquier exoneración, disminución o cualquier otra modificación, sea temporal o permanente de la tarifa por pagar, sólo puede ser indicada directamente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (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 vehículo pase por Unidad de Peaje, de conformidad con los términos estipulados en el Contrato de Concesión y las normas vigentes sobre esta materia.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en 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 **INFUNDADO** el Reclamo formulado por el Sr. Edver Romero Gomez

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. integración Mz.A5 Lte. 2 El Taro Puente Piedra, precisada 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,

RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

Información del documento

- Nombre del archivo: mCxWqNav-Resolución de Gerencia N 027-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 545f3acb-4052-4e7f-946b-8aa025717152
- Código de Validación: ea8fa8d9-a663-412a-b39a-5fe4c3ca185f

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe) 5 de agosto de 2020 14:23 PM
con IP:2800:200:f0e0:36c:942a:343b:297e:be70 Código Validación ea8fa8d9-a663-412a-b39a-5fe4c3ca185f