

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 013-2017-GG-IIRSANORTE

CARGO

RECLAMO N°: 000064 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: JAMES JIMENEZ TROYA
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 28 de marzo de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. James Jimenez Troya, quien indica haber realizado su pase el 11 de marzo de 2017, aproximadamente a las 17:40 horas por la Unidad de Peaje Olmos, asimismo menciona que no le avisaron que no había pase en Hualapampa, teniendo que regresar y pagar nuevamente el peaje, teniendo así que perder sus evidencias como abogado.

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. James Jimenez Troya, identificado con DNI N° 41082989 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos, indicando que ha realizado su pase el 11 de marzo de 2017, aproximadamente a las 17:40 horas por la Unidad de Peaje Olmos, asimismo menciona que no le avisaron que no había pase en Hualapampa, teniendo que regresar y pagar nuevamente el peaje, teniendo así que perder sus evidencias como abogado.
4. Que, 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, 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.
5. 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 Olmos el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
6. Que, de la información consignada por el Reclamante y por el personal de la Unidad de Peaje, se constata que el Reclamante realizó el pase correspondiente el día 11 de marzo de 2017 y su respectivo retorno por la misma Unidad de Peaje, pagando nuevamente su derecho a pase.
7. Que, respecto al bloqueo por derrumbes en el sector Hualapampa, cabe informar que debido a condiciones climáticas extraordinarias, diversas zonas se han visto afectadas por eventos de carácter imprevisible del cual la Concesionaria no tiene mayor control por tratarse de un suceso fortuito, no sabiendo cuando se va a suscitar o como se va a comportar. Es preciso indicar, que para este caso en particular el evento que interrumpió la transitabilidad de la vía y el instante en el que el Reclamante realizó su pase sucedieron de manera consecutiva.
8. Que, la Concesionaria ha venido y viene informando a través de medios de comunicación, Unidades de Peajes, Centro de Control de Operaciones, Centro de Operaciones del Ministerio de Transportes y Comunicación y todos los medios posibles, sobre la transitabilidad en los diversos sectores de la carretera IIRSA Norte.
9. Que, respecto al cobro de la tarifa de peaje en el retorno del Reclamante, a pesar de alegar no haber llegado a su destino, se precisa que el cobro de las tarifas en las unidades de peajes, este es automático y obligatorio, siendo que la exoneración de pago se da únicamente por ley. Cualquier exoneración, 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, en conformidad con los términos del Contrato.
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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. James Jimenez Troya.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Jr. Bolognesi N° 212 - Tarapoto o a la dirección electrónica estudiojimeneztroya@yahoo.es, ambas consignadas por el Reclamante en su reclamo, 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 y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 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.

31/03/2017
04:01 pm