

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 047-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000035 – UNIDAD DE PEAJE CHULUCANAS
RECLAMANTE: JOSÉ GUILLERMO SÁNCHEZ MADRID
MATERIA: COBRO DE LOS SERVICIOS POR USO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 04 de octubre de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. José Guillermo Sánchez Madrid, quien indica que como usuario turístico va y retorna de Canchaque y en la Unidad de Peaje Chulucanas hacen abuso de cobrar 13 soles de ida y 13 de vuelta, precisa además que les muestra sus voucher de peajes y el personal le indica que cobra de acuerdo al peso de su carro de placa D9G 963; asimismo, indica que su vehículo es un Mini Splinter de 15 pasajeros y le cobran como un bus, por lo que es un abuso. Adicionalmente, menciona que el personal era grosero y que le había indicado que denuncie donde se le dé la gana, ya que la empresa cobra de acuerdo a lo que dice el MTC.

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. José Guillermo Sánchez Madrid identificado con DNI 42347834 (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 Paíta hasta Yurimaguas y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque.
5. Que, de acuerdo a la placa del vehículo del Reclamante, se precisa que este pertenece a la categoría M2-C3 con un peso bruto de 4000 kg, tal como se consigna en su tarjeta de propiedad, en tal sentido se informa que de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Placa Única Nacional de Rodaje aprobado por el Decreto Supremo N° 017-2018-MTC es considerado un "Vehículo Pesado" debido a que el peso bruto del vehículo supera las 3.5 toneladas, por lo que la Concesionaria aplica el cobro por ejes tal como lo establece el Contrato de Concesión. Cabe recalcar, que tal como consigna el Reclamante se le cobró la tarifa de peaje para el vehículo por un total S/ 13.00, lo que sería correcto considerando que la tarifa para vehículos pesado es de S/ 6.50 por cada eje, siendo que su vehículo cuenta con 2 ejes.
6. Que, respecto al trato grosero por parte del personal que precisa el Reclamante, lamentamos vuestra percepción de un mal trato vinculado con el cobro de la tarifa, comprendiendo su 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 los usuarios intermedios y finales.
7. Que, adicionalmente se informa al Reclamante que el cobro de la tarifa de peaje 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 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 (S/ 6.50 para vehículos livianos y S/ 6.50 por eje para cada vehículo pesado) 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.
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. José Guillermo Sánchez Madrid.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. San Martín N° 131 - Tumbes o a la dirección electrónica mavtours@hotmail.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.

