

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 024-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000047 – UP CHULUCANAS
RECLAMANTE: VILLEGAS REYES EDER
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 03 de julio de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Eder Villegas Reyes, en el cual indica textualmente lo siguiente: “quiero pagar con tarjeta y me dicen que no puedo, porque no cuentan con el dispositivo. Siendo una empresa que recauda mucho dinero, no me dieron solución para poder pagar, además de NO avisar por ningún medio de comunicaciones que se iba a volver a cobrar el peaje. Aduciendo que hoy día 01-07-2020 la cuarentena se daba por concluida. Por favor avisar por medios de comunicación escrito y visuales, el motivo que se reabre el peaje”

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. Eder Villegas Reyes, identificado con DNI 46102927 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Chulucanas 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 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 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.
6. Que, mediante Oficio Múltiple N° 0014-2020-MTC/19 de fecha 02/04/2020 el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) solicitó, en el marco del estado de emergencia, se proceda a dar inicio al procedimiento contractual de suspensión de obligaciones establecido en el Contrato de Concesión respectivo para la suspensión del cobro de tarifas de peajes por la causal de fuerza mayor, desde el día 02 de abril del 2020 a partir de las 18.00 horas.
7. Que, el Gobierno Peruano publicó el 26/06/2020, a través del Diario Oficial “El Peruano”, el Decreto Supremo No. 116-2020-PCM, que en su Artículo 3 dispone la exclusión de la Red Vial Nacional del Estado de Emergencia y la reanudación de todas nuestras actividades adecuadas dentro del Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de la COVID – 19.
8. Que, siguiendo las instrucciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), en aplicación del Decreto Supremo No. 116-2020-PCM, a partir de las 00 horas del 01/07/2020 procedimos a reiniciar el cobro del peaje a lo largo de nuestra Concesión, con excepción de la Unidad de Peaje de Mocce, en Lambayeque.
9. Que, la Concesionaria informó días antes de la disposición del cobro de la tarifa de peaje a través de su página web, redes sociales, así como en las unidades de peaje.
10. Que, el pago con tarjetas de débito o crédito no se encuentra implementado en la Concesionaria, debido a que las Unidades de Peaje se ubican en sectores donde no necesariamente se cuenta con el servicio de telecomunicaciones que permita implementar el tipo de pago que indica el Reclamante, por lo que el pago debe efectuarse obligatoriamente en efectivo.
11. Que, lamentamos la percepción negativa respecto de una mala atención por parte del personal de la Concesionaria, y a la vez lamentamos no poder ofrecer el servicio en particular que solicita el Reclamante, por los hechos que se exponen en el numeral anterior.

En virtud de los Considerados precedentes y, en 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,

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Eder Villegas Reyes.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física "Tarapoto" y en la dirección electrónica: ederalonsovillegas50@gmail.com consignada 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: Sobre la presente Resolución de Gerencia, 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: 0CmAGtIN-Resolución de Gerencia N 024-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 4a18d635-b282-406c-a2c8-3d634e1c7fa6
- Código de Validación: 9bc67ad1-2247-4022-9a5a-09af31003a55

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe) 20 de julio de 2020 17:13 PM
con IP:2800:200:f0e0:36c:b4a0:a1e2:748a:74de Código Validación 9bc67ad1-2247-4022-9a5a-09af31003a55