

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 037-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000069 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: LOURDES CHÁVEZ MEDIN
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 09 de septiembre de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Lourdes Chávez Medin, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“La administradora de OPOS Juarez Saenz Jackeline no dio ninguna alternativa de solución, no contaba con efectivo para realizar el pago, no me aceptaron ningún otro medio de pago y no dio la Sra. ninguna solución al respecto hizo congestionar el tránsito retirándome de la cola haciendo esperar mucho tiempo a todos los usuarios incluida mi persona. Esto es inaceptable a diario me movilizo de Colán a Piura por trabajo ni siquiera se tomó el trabajo de revisar el Histórico de sistema y dar solución mi vehículo está registrado con la empresa donde laboro por parte había solución, yo no voy a no querer pagar 7.00 soles son soluciones que ustedes deben dar al usuario a través de otro sistema de pago.”*

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, la Sra. Lourdes Chávez Medin, identificado con el DNI 40569705 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Pesaje Paita 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.
5. Que, conforme a lo establecido en el Contrato, es obligación de la Concesionaria el cobro de la tarifa de peaje como contraprestación por el servicio que brinda en los tramos de la carretera concesionada, de acuerdo con la categoría del vehículo y a la tarifa vigente establecida en el Contrato, normas vigentes y documentos relacionados.
6. Que, sobre el cobro de la tarifa de peaje, se precisa que es por derecho de paso, cobrándose al usuario de la carretera que no se encuentra exonerado de pago, de conformidad con los términos del Contrato, siendo que, la exoneración de pago se da únicamente a los vehículos utilizados para atender servicios de emergencia tales como ambulancias, bomberos o vehículos de la Policía Nacional, así como vehículos militares en comisión, maniobras, ejercicio o convoys, de acuerdo a lo señalado por Decreto Ley N° 22467. Así como también, cualquier exoneración, disminución o reducción de la tarifa, sea temporal o permanente, sólo puede ser autorizada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no siendo potestad de la Concesionaria cualquier tipo de autorización o exoneración no precisada en el Contrato y en la Ley. Por lo que la Concesionaria está obligada a cobrar la tarifa de peaje por el monto establecido actualmente y en la oportunidad de paso de cada vehículo por las Unidades de Peaje.
7. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado el descargo al área respectiva que permita contar con la información que permita atender el Reclamo.
8. Que, el reclamo por efectuar el pago de la tarifa de peaje con tarjetas de débito o crédito no se encuentra implementado en la Concesión Vial, ya que esta modalidad de pago requiere de una infraestructura de servicio de comunicación digital no implementada a lo largo de la Carretera, la cual a su vez no forma parte de nuestros servicios.
9. Que, sólo se puede dar el pase a un vehículo si está exonerado por Ley o por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones de dicho pago o si el usuario ha realizado el pago de la tarifa de peaje en efectivo, como es de conocimiento público y más por los usuarios que asiduamente recorren la Carretera, pues nunca se ha publicitado la forma de pago con tarjetas.
10. Que, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios, y brinda un trato cordial a los mismos durante su pase por las Unidades de Peaje, pero creemos oportuno precisarle que, el no cobro de dicha tarifa los perjudicaría porque no tendrían forma de sustentar un paso de vehículo sin haber efectuado el cobro, además de colocar a la Concesionaria en una posición de incumplimiento de esta obligación ante el Organismo Regulador, por ello lamentamos la percepción negativa respecto de una mala atención y le ofrecemos las disculpas del caso, así como le rogamos encarecidamente en la siguiente oportunidad efectuar el pago de la tarifa de peaje en efectivo.

11. 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 la Sra. Lourdes Chávez Medin.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Grau 159 Piura y en la dirección electrónica miliprelle@hotmail.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: qG0lrBPs-Resolución de Gerencia N 037-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: f968abc0-9e8a-4c0c-8a55-0e6e577c9a8c
- Código de Validación: 0f5adb43-c310-4ef4-a7d3-5457fab04cf0

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe) 9 de septiembre de 2020 10:19 AM
con IP:2800:200:f0e0:36c:e0fc:73b7:e08a:9362 Código Validación 0f5adb43-c310-4ef4-a7d3-5457fab04cf0