

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 041-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000106 – UP OLMOS
RECLAMANTE: ACOSTA MELENDEZ JORGE
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 24 de agosto de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Acosta Melendez Jorge, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El presente documento es para denunciar a la administradora del peaje, en vista que pese a negarme a cancelar el costo del peaje por el pésimo servicio que brindan me obligan a pagar el costo del mismo en vista de que no exista una vía auxiliar gratis como indica el reglamento de tránsito para las personas que no pueden cancelar el costo, de esta manera se está violando los derechos de libre circulación por el país y te coaccionan para pagar obligatoriamente pese a no contar con dinero para tal fin. El presente reclamo se hará extensivo a las redes sociales por el abuso de cobro de la empresa IIRSA.”*

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. Acosta Melendez Jorge, identificado con DNI 43315477 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos 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, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo, precisando que:
 - a. El trato al usuario se efectuó, de acuerdo al protocolo de saludo instituido, y que en la medida de las circunstancias, debido al malestar del usuario, con relación al pago del peaje, se le comunicó que el pago de peaje se encuentra establecido, por la cual toda unidad vehicular, de acuerdo a su categoría, debe cancelar por el valor de peaje las veces que transite, y en ambos sentidos, sea ascendente o descendente.
 - b. El Sr Jorge Abrahan Acosta Meléndez, si canceló su peaje. Después de haber realizado su reclamo.
6. Que, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios, por lo que lamentamos la percepción negativa respecto al servicio brindado.
7. Que, respecto a lo manifestado por el Reclamante respecto a su negación del pago de la tarifa del peaje, es preciso indicar que, conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión suscrito con el MTC, corresponde a la Concesionaria el cobro de la tarifa de peaje como contraprestación por el servicio que brinda en los tramos de la carretera concesionada, por cada pase del vehículo, de acuerdo a la categoría del mismo, de acuerdo a la tarifa vigente establecida en el Contrato, normas y documentos relacionados.
8. Que, de acuerdo al referido Contrato de Concesión, el cobro de la tarifa es automático y obligatorio por cada pase del vehículo y que cualquier exoneración, disminución o cualquier otro, sea temporal o permanente, debe ser indicada directamente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho.

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. Acosta Melendez Jorge

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Los Insurgentes 435 San Miguel y/o en la dirección electrónica joam0208@hotmail.com consignados 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 recursos impugnativos de acuerdo a lo establecido 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. Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, los recursos impugnativos podrán ser presentados a través de nuestros canales telefónicos y virtuales del Centro de control de Operaciones - CCO (Línea gratuita (0800-00369) / Fijo (073-323204) / RPC (989008811) / RPM (973882351) o a la dirección electrónica cco.norte@iirsanorte.com.pe

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 #973882351, 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: JhYQWIE1-Resolución de Gerencia N 041-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 985a8e55-7ebc-4db2-8656-213d82765779
- Código de Validación: 39850234-6991-453d-91d9-3b21f1962e25

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 39850234-6991-453d-91d9-3b21f1962e25

24/08/2021 11:50 11:50