

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 043-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000057– UP PEDRO RUIZ
RECLAMANTE: FERNANDEZ SANCHEZ ALEXANDER
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 24 de agosto de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Fernandez Sanchez Alexander, en el cual indica textualmente lo siguiente: *Siendo: las 07:53 am. Dia: 20/08/2021 Pedí apoyo al transportista, facilidades ya que no contaba con efectivo para el pago del respectivo peaje: traté de dejar 02 buzos impermeables marca CUTS; nuevos en prenda hasta llegar de retorno luego de dejar mercadería; a lo que se negaron las srts. de recepción de peaje de Pedro Ruiz y una Srta. Amenazó con que avisen a carreteras (Srta. Viviana) ni que este usuario sea un delincuente hay poca empatía y apoyo por parte de IRSSA a los usuarios de la carretera que mantienen a ustedes laborando muy mal el trato.*

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. Fernandez Sanchez Alexander, identificado con DNI 32940546 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pedro Ruiz 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 Sr. Alexander Fernández Sanchez no tenía dinero para pagar la tarifa del peaje y quería dejar unos mamelucos impermeables (descartables), el cual primero nos ofreció por el valor de 13.50 soles cada uno y luego dejarlo como garantía. Lo cual nosotros no estamos permitidos a recibir cosas, artículos, etc.
 - b. Se le trató de apoyar o dar solución, pero el usuario insistía en dejar los mamelucos, y dejar una licencia vencida.
 - c. La Srta. Viviana, a quien menciona en su reclamo, opinó sobre la PNP de carreteras, ya que en algunas ocasiones la entidad en mención apoya al usuario, por lo que lamentamos que el usuario haya tomado a mal esta opinión.
 - d. El pase por la unidad de cada peaje es una obligación el pago de tarifas, emitidas por el MTC.
6. Que, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios, por lo que lamentamos la percepción negativa respecto a la atención brindada.
7. Que, respecto al 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 Contrato, 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. Fernandez Sanchez Alexander

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Chimbote y/o en la dirección electrónica alejandrofernandezsanchez1973@gmail.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: vd6kduXQ-Resolución de Gerencia N 043-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 6613a70e-ea15-45ad-a52a-78521a3e6e4f
- Código de Validación: 5a1d52c2-856a-4a4a-8535-6960d310779c

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 5a1d52c2-856a-4a4a-8535-6960d310779c

24/08/2021 12:47 12:47