

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 058-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000022 – UP AGUAS CLARAS

RECLAMANTE: RUIZ MADRID KARLO

MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 20 de diciembre de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Ruiz Madrid Karlo, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El día de hoy 28/11/2021 hubo temblor a horas tempranas de la mañana, cuando he pasado me cobraron el peaje y luego me informaron que no había pase en el tramo Pedro Ruiz-Bagua Grande, sin embargo, nos dimos con la sorpresa que a 3 Km del peaje Aguas Claras había bastantes derrumbes y el pase se encontraba interrumpida. Al ver esto tomamos la decisión de regresar a Aguas Claras para poder abastecer combustible, comer y buscar algún lugar seguro, además comunicación. Cuando llegamos nuevamente al peaje, el supervisor Alex Fernandez me volvió a cobrar el peaje aun explicándole la situación de nuestro problema. Reclamo que se me reembolse el pago de los peajes adicionales ya que he cancelado doble.”*

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. Ruiz Madrid Karlo, identificado con DNI 73737684 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Aguas Claras 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 al escrito mediante el cual reclama el reembolso del pago de la tarifa de 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.
6. 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.

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. Ruiz Madrid Karlo.

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Gulman Mz I Lt06 AAHH 31 Enero Piura en la dirección electrónica KarloandreKaruma@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@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: KjdMInnF-Resolución de Gerencia N 058-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 32d8014d-c15a-4237-b40e-b15338629f1d
- Código de Validación: 8f5a74d6-c835-4622-80cc-13f824828dd4

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 8f5a74d6-c835-4622-80cc-13f824828dd4

20/12/2021 11:51 11:51