

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 010-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000062 – UNIDAD DE PEAJE CHULUCANAS
RECLAMANTE: PONCE VALVERDE KELVIN
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 15 de marzo de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Ponce Valverde Kelvin, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Traslado de Chulucanas a Piura. En el paje Km 207 (Peaje de Chulucanas) Fecha/Hora 24-02-2022 08:28:39 am no se informa del paro que se está realizando a un 1km del Peaje. Por motivo de urgencia se tuvo que regresar y nuevamente nos cobran peaje. El personal Katty Adanaqué nos contestó de una manera alterada y dijo no tenía conocimiento del paro. A nuestro punto de vista deberían informar sobre el paro y es nuestra decisión continuar. Que en menos de 20 minutos tengo que pagar doble 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. Ponce Valverde Kelvin, identificado con DNI 46221161 (en 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.
5. Que, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, y de acuerdo a las programaciones semanales, informes mensuales y anuales. Dichas labores son verificadas por el organismo Regulador, demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que procurar la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.
6. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
7. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. Que el usuario llegó a la Unidad de Peaje Chulucanas, indicando que no cancelaría el peaje por el paro en el Km 41, ya que había pasado minutos antes.
 - b. En ese momento se le indicó al usuario de manera cordial que por favor tenía que hacer la cancelación del peaje, se le explicó al usuario que el paro había comenzado al promediar la 01:00 am; sin embargo, la recaudadora precisó que, al momento del pase del usuario, recién se encontraba iniciando el turno. El usuario solicitó el libro de reclamaciones ya que indicaba que él no iba a cancelar el peaje.
8. Que, respecto a lo manifestado por el Reclamante respecto al 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.
9. 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.
10. Que, sin perjuicio de lo anterior, lamentamos la percepción de un mal servicio otorgado, asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios, a través de la información brindada en el presente Reclamo.



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. Ponce Valverde Kelvin

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física MZ A Lote 01 y/o al teléfono 939276428 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: Kc9DJrQs-Resolución de Gerencia N 010-2022-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 6cdbe742-6250-4ef6-a755-b2d6ece11ce2
- Código de Validación: 3e36eb6a-7ef5-432d-9b1d-0f7e795774c7

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 3e36eb6a-7ef5-432d-9b1d-0f7e795774c7

15/03/2022 08:15 08:15