

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 036-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000037 – UNIDAD DE PEAJE UTCUBAMBA
RECLAMANTE: OBLITAS VILLANUEVA ADELMO
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 28 de junio de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Oblitas Villanueva Adelmo, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“En el peaje de Utcubamba se me restringió el pase y no se me dio ninguna facilidad del caso pese a conversar con el administrador se me negó el derecho constitucional al libre tránsito obligándome a retroceder y regresar y conseguir dinero. Conversé con Percy Fernández Bernal. Y quiero informar el maltrato recibido por el personal de ventanilla por parte de la cobradora de nombre Maria. Solo eso me indicó sin fotocheck u otra identificación.”*

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. Oblitas Villanueva Adelmo, identificado con DNI 43641860 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Utcubamba 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 solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. La recaudadora de la unidad de peaje Utcubamba manifestó que el Reclamante al acercarse a la caseta de cobranza, le indicó que no tenía la tarifa completa para el pago de su peaje.
 - b. Se le explicó que tenía que pagar la tarifa completa de lo contrario debería retroceder y acercarse a la administración para ver alguna salida a su problema, a lo cual este negó indicando que nosotros no podemos impedir el derecho constitucional al libre tránsito.
 - c. El Reclamante se negaba a retroceder e insistía pasar generando la molestia de los vehículos que se encontraban detrás de él; el Reclamante solicitó el libro de reclamos a lo que le indiqué nuevamente que se acerque a oficina de administración a fin de que pueda continuar con mi trabajo, a lo que este accedió.
 - d. Cabe aclarar que no se le dio ningún tipo de maltrato como el Reclamante indica, simplemente se le invocó en varias oportunidades a retroceder y ceder el paso a los vehículos que se encontraban en cola mientras se le daba una salida a su problema.
 - e. Respecto a mi identificación, el Reclamante nunca me solicitó mis datos. Asimismo, sí contaba con mi fotocheck puesto.



- f. El supervisor de la unidad de peaje Utcubamba manifestó que el Reclamante se presentó a la oficina administrativa con la finalidad de solicitar facilidades para su pase por el peaje y que no contaba con la tarifa completa.
 - g. Se le indicó el procedimiento de cobranza y que no podemos exonerarle del pago de peaje. Asimismo, se le brindaron alternativas a fin de dar solución a su problema, sin embargo, el Reclamante manifestó que no contaba con saldo en su cuenta.
 - h. El Reclamante mencionó que no podemos restringir el derecho constitucional a libre tránsito, por lo que solicitó el libro para asentar su reclamo.
 - i. Cabe precisar que en ningún momento se le dio mal trato al usuario, simplemente se le invocó en varias oportunidades a retroceder su vehículo para ver algunas alternativas de pago.
 - j. Hago la aclaración que el usuario colocó el nombre de María en el reclamo por confusión, ya que la recaudadora que lo atendió es Llesica Encina Alvarado y María se encontraba en la otra vía.
 - k. Posteriormente el usuario se acercó con un billete de 100 soles a hacer el pago respectivo de su peaje, lo cual evidencia que sí contaba con recursos.
7. Que, de los descargos remitidos por el área correspondiente, se evidencia que en ningún momento se le ha dado un mal trato al Reclamante y que se trató de brindar una solución a su problema. Asimismo, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios, por lo que lamentamos la percepción negativa respecto de la atención y servicios brindados.
 8. 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 con 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, 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 MTC, no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho.
 10. Que, en el presente caso no ha existido una vulneración del derecho constitucional al libre tránsito del reclamante, sino el ejercicio regular del derecho de cobro de peaje por el uso de la vía.

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. Oblitas Villanueva Adelmo.

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Jorge Chavez S/N y/o en la dirección electrónica leonc_0432@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@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.

