

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 014-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000064 Unidad de Peaje Pedro Ruiz
RECLAMANTE: De la Matta Savedra Remy
MATERIA: Mantenimiento de la berma, calzada, derecho de vía y/o cuneta

Lima, 12 de abril de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. De la Matta Savedra Remy en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El día de hoy miércoles 22-03-2023 horas 23:00:07 me negué a pagar el peaje de la concesionaria IIRSA NORTE S.A ya que la carretera está en muy mal estado haciendo daños a mi unidad como recalentamiento del disco de embriague. no quise pagar en garita y se puso en desacuerdo conmigo indica que la carretera se encuentra en mal estado más de un año sin embargo siguen lucrando con el dinero del Usuario mejor dicho nos roban descaradamente. Pido la devolución del dinero por daños materiales a la unidad. La señora Delgado Altamirano Lucy me atendió.”.*

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 su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, 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. De la Matta Savedra Remy, identificado con DNI N° 40533130 (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), los cuales 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, conforme a lo establecido en el Contrato, 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.
6. 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.
7. Que, si bien el Reclamante no precisa un sector en específico en su escrito, se precisa que, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios. Sin perjuicio de ello, existen sectores que presentan problemas geotécnicos, los cuales deben ser resueltos a través de la ejecución de obras de mayor alcance, para lo cual la Concesionaria realiza las correspondientes gestiones con el Regulador y con el MTC en el marco del Contrato.
8. Que, cualquier circunstancia fortuita no puede ser imputada a la Concesionaria, quien cumple los términos establecidos en el Contrato de Concesión firmado con el MTC.
9. Que, de los descargos remitidos por el área correspondiente, el Reclamante realizó el pago de la tarifa de peaje.

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. De la Matta Savedra Remy



SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Loma Airosa 178 Suico y/o en la dirección electrónica dremy2@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.

Puede verificar la Copia Auténtica de este documento
<https://iirsanorte.inellisign.pe/#/public/copia-autentica>
Use la contraseña: **iOfquoxn**

