

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 042-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000041 – PÁGINA WEB
RECLAMANTE: CESAR GONZALES GIRON
MATERIA: COBRO DE LOS SERVICIOS POR USO DE INFRAESTRUCTURA

Lima, 04 de septiembre de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Cesar Gonzales Girón, quien indica que consigna su reclamo por el cobro incorrecto de un servicio que no se estaría brindando totalmente (autopista de Piura – Paíta), por lo que precisa que para que un usuario pague un servicio se debe brindar totalmente y no parcialmente. Asimismo, menciona que agradecerá atender su reclamo y que se realice la devolución de su dinero que actualmente viene pagando por un servicio incompleto.

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. Cesar Gonzales Girón identificado con DNI 40832320 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la página web de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando lo precisado 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 Paíta hasta Yurimaguas y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque.
5. Que, en conformidad con los términos establecidos en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona los servicios obligatorios gratuitos de Central de Emergencias, Auxilio Mecánico y Grúa, Sistema de Comunicación de Emergencia, Servicios Higiénicos y Oficina para uso de la Policía Nacional del Perú. Cabe mencionar, que el cumplimiento de los servicios obligatorios son corroborados por el organismo Regulador OSITRAN, quien a la fecha ha emitido conformidad respecto de ellos.
6. Que, respecto al cobro de la tarifa de peaje, el mismo es automático y obligatorio en conformidad con los términos del Contrato, siendo que la exoneración de pago se da únicamente por ley; cualquier exoneración, disminución o cualquier otra modificación, sea temporal o permanente, deberá ser indicada directamente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho; por lo que la Concesionaria está obligada a cobrar la tarifa de peaje por el monto establecido actualmente y en la oportunidad de cada pase por Unidad de Peaje, en conformidad con los términos estipulados en el Contrato y la normatividad de la materia.
7. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante sobre que se “brinda un servicio incompleto” y que en atención a ello solicita “la devolución de su dinero que actualmente viene pagando”, es preciso mencionar que en el momento que el Reclamante consignó su reclamo, la Concesionaria ha cobrado la tarifa por derecho de pase por la vía existente (Piura - Paíta), no habiendo estado habilitado aún la segunda calzada o autopista ni la caseta de peaje que está instalada en esta nueva vía; por lo que la Concesionaria ha cobrado su derecho de pase y uso de la vía existente y del potencial uso de los servicios obligatorios que se ofrecen precisados en el numeral 5 de la presente Resolución.
8. Que, no es posible realizar la devolución del peaje pagado por pasar por la Unidad de Peaje de Paíta, en tanto que el mismo ha sido pagado por el Reclamante por su derecho de pase y uso de la vía existente y del potencial uso de los servicios obligatorios que se ofrecen precisados en el numeral 5 de la presente Resolución.
9. 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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Cesar Gonzales Girón.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Martínez de Compañón N° 413 - Tarapoto o a la dirección electrónica cesargopi@yahoo.com, consignada por la Reclamante para ser notificada.

TERCERO: **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (www.iirsanorte.com.pe).

CUARTO: El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos 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.

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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

