

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 007-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000067 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: SHIRLEY MURRIETA ANGULO
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 18 de marzo de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Shirley Murrieta Angulo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca, quien precisa que el 01 de marzo, pasando por el peaje quieren cobrarle doble tarifa cuando sucedió un desastre (Huayco), se encuentra con su madre e hija de 03 años. Su primer pase fue cerca de las 7:41 pm retornando por motivos de seguridad y desastre, queriendo cobrarles nuevamente y diciendo que el desastre sucedió después y no pueden dejarlos pasar. Al terminar la conversación el hombre que atiende insultó a su esposo, y después se negaron a dejarlos pasar, teniendo que bajarse del carro con su hija para pedir más tino y el Libro de Reclamaciones, continuaron los insultos y no hubo ningún trato bueno, al contrario la hostilidad estuvo presente en todo momento. Precisa que ha grabado cada momento y que no deben de aprovecharse de una desgracia, solicitando facilidades, más tratándose de una familia a altas horas de la noche (12.07 am, del día 02 de marzo de 2019).

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, la Sra. Shirley Murrieta Angulo, identificada con DNI 72647475 (adelante, la Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje Pomahuaca 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 Palta hasta Yurimaguas y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque.
5. Que, respecto a lo precisado por la Reclamante, es preciso mencionar que los eventos de orden natural que se suscitan a lo largo de la vía concesionada, no son responsabilidad de la Concesionaria, por lo que no pueden ser atribuidos como su responsabilidad. Ante ello, la Concesionaria realiza las labores de mantenimiento y conservación de acuerdo a una programación debidamente cumplida y verificada por el organismo regulador y cuando se trata de atenciones de emergencia, dispone los recursos, personal y equipos, para procurar en el menor plazo posible la transitabilidad total en el sector, siempre en cumplimiento de las normas y estándares de seguridad para los colaboradores, usuarios y equipos. No pudiendo intervenir si las condiciones climatológicas, y geológicas no lo permiten.
6. Que, respecto al cobro de la tarifa de peaje, es preciso informar que el cobro 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 MTC, 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 de Concesión y la normatividad de la materia.
7. Que, respecto al mal trato que alega la Reclamante, no tenemos ningún registro de algún incidente suscitado al respecto. Sin embargo, lamentamos la mal percepción que han obtenido de un mal trato del personal.
8. 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 la Sra. Shirley Murrieta Angulo.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Av. Av. Del Pacífico N°180 Torre 13 Dpto. 302 – Lima y dirección electrónica murrietashirley@gmail.com, consignadas 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.

