

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 011-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000056 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: Reque Velasquez Gladys
MATERIA: COBRO DE TARIFA

CARGO

CARGO

Lima, 23 de abril de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Gladys Reque Velasquez a través de la Unidad de Peaje Paita, quien precisa que pasando por el peaje y ya regresando vio que no tenía gasolina y regresó pero pensó que al hablar con el personal de recaudación no iba a pagar porque hacía minutos que había pasado, lo cual le contestaron que no se podía y que tenía que pagar el peaje de entrada y salida. Para la usuaria esto es un abuso, por lo cual pide que otra vez se revise de no pagar solo porque a unos metros decidieron regresar por gasolina.

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. Gladys Reque Velasquez, identificada con DNI 16542737 (adelante, la Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Paita 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, respecto a lo precisado por la Reclamante sobre el cobro de la tarifa de peaje, se precisa que 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 otro, 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 el Contrato.
6. Que, lamentamos la percepción negativa respecto de una mala atención, sin embargo, se viene cumpliendo con las estipulaciones establecidas en el Contrato.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en 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 la Sra. Gladys Reque Velasquez.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Mz L- Lote 24 Monteverde - Piura y dirección electrónica disnorsac@gmail.com, consignada 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 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.

SELLO DE RECEPCIÓN	
Nombres:	WALTER
Apellidos:	VÁSQUEZ LOPEZ
DNI:	16693345

Familiar

Fecha: 25-04-19 10:05 am

FIRMA