

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 026-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000128 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: WUILMER RUIZ MORE
MATERIA: COBRO DE TARIFA

Lima, 16 de julio de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Wuilmer Ruiz More, a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte, quien menciona que pasó por la Unidad de Peaje de Paita con su vehículo de placa M3B763 al promediar a las 00:25 am y le cobraron un eje de más porque su unidad es de 05 ejes. Cuando retornó al promediar de las 08:00 am le cobran los 05 ejes que es lo que le deberían de haber cobrado anteriormente. Su reclamo es porque en la empresa a la que labora se perjudica porque debe reponer la plata que le han cobrado de más.

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. Wuilmer Ruiz More, identificado con DNI 44410397 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Paita de la Concesionaria IIRSA Norte, 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, conforme a lo establecido en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona, los servicios obligatorios gratuitos de: Central de Emergencia, Servicios de emergencia de auxilio mecánico y grúa, oficina para uso de la Policía Nacional del Perú y Sistema de comunicación de emergencia en tiempo real (Postes SOS), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
6. Que, respecto a lo asentado por el Reclamante, precisamos que por un error material, el personal recaudador de la Unidad de Peaje de Paita tabuló un eje adicional (6 ejes) al vehículo de placa M3B763 en la vía 102 sentido descendente, siendo el vehículo de 5 ejes.
7. Que, el personal de la Concesionaria se ha comunicado con el Reclamante, a quien se le ha indicado que se procederá a la devolución del monto cobrado de más, correspondiente al eje adicional, coordinando con el Reclamante que ello se realizará en el momento que haga su pase por la Unidad de Peaje de Paita, para lo cual se suscribirá un Acta de Entrega dejando constancia de la devolución.

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 **FUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Wuilmer Ruiz More.

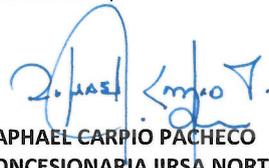
SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física A.H 02 de Mayo Mza. B Lote 12 – Paita, precisada por el Reclamante para ser notificado.

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,


RAPHAEL CARPIO PACHECO

CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

