

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 020-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000068 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: MANAY LLUNCOR, JORGE
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 03 de abril de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Jorge Manay Lluncor, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Yo Jorge Armando Manay Lluncor con DNI16421726. Estoy reclamando que donde está la emergencia a todos los transportistas nos obligan a todo y los peajes siguen cobrando todavía el cobrador de peaje dice que porque reclamamos a nosotros nos dan viáticos los cuales no nos sirve han prohibido los restaurantes y porque los peajes siguen.”*

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. Jorge Manay Lluncor, identificada con DNI 16421726 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje 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, conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, 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, de acuerdo a la categoría del vehículo y a la tarifa vigente establecida en el Contrato, normas vigentes y documentos relacionados.
6. Que, respecto a lo precisado por el Reclamante sobre las labores que se mantienen en el peaje, se precisa que el cobro de la tarifa es automático y obligatorio en conformidad con los términos del Contrato de Concesión.
7. Que, cualquier exoneración, disminución o cualquier otro, sea temporal o permanente, debe ser indicada directamente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho.
8. Que, se le indicó al usuario que no procedía lo que estaba solicitando ya que el cobro de la tarifa de Peaje es obligatorio de acuerdo a Contrato de Concesión por lo que tenía que realizar su pago para poder darle el pase respectivo.
9. Que, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios, y brindar un trato cordial a los mismos durante su pase por las Unidades de Peaje, por lo que lamentamos la percepción negativa respecto de una mala atención.
10. Que, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) implementó como medida en el Marco del estado de emergencia la suspensión del cobro del peaje en las carreteras dadas en concesión, medida que hemos cumplido según Oficio Múltiple N° 0014-2020-MTC/19 de fecha 02/04/2020 remitido por el MTC, a partir del 02/04/2020 a las 18:00 horas.
11. 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 la Sr. Jorge Manay Lluncor.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física: Calle Carlos Doig Lora 122. Las Brisas - Chiclayo 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: Sobre la presente Resolución de Gerencia, 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.

Audit Trail

Información del documento

- Nombre del archivo: QoOMUUZU-Resolución de Gerencia N 020-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 8d0e4175-e2fa-4936-b595-dfd6d4cdf34e
- Código validación: fd2d201f-4a4a-4d3b-a9cc-69654829b117
- Estado: RECEPCIONADO

Firmas electrónicas

Registros de eventos

Inicio de Proceso SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe) 13 de abril de 2020
con IP:190.43.38.94 Código Validación fd2d201f-4a4a-4d3b-a9cc-69654829b117