

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 060-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000097 –UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: CARRION MONTERO EDITH
MATERIA: COBRO DE TARIFA

Lima, 22 de diciembre de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Carrión Montero Edith, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Hace 5 minutos pase y por confiar en la policía y unos señores que viven por la zona que me dijeron que había una gasolinera cerca del peaje y me quieren hacer pagar 3 veces el pase. Me parece una injusticia exponer a mi familia y a mi, en este caso que hay huaycos, cuando lo pueden solucionar de la mejor forma. Yo también trabajo en una institución donde hay flexibilidad para estos casos. Mi boleta BC01-234799 Hora 15:13”*

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. Carrión Montero Edith, identificada con DNI 16702165 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos 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.
5. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado el descargo al área respectiva que permita contar con la información para atender el Reclamo.
6. Que, de la información recibida, se desprende lo siguiente:
 - a. El día 13/12/2020, a las 15:13 horas, se registró el pase del vehículo de placa M3A173 en sentido ascendente.
 - b. A las 15:24 horas el vehículo en mención retornó negándose a realizar el pago de la tarifa de peaje indicando que no había llegado a su destino por falta de combustible, motivo por el cual había decidido regresar a Olmos para abastecer de combustible a su vehículo.
 - c. Se le informó al Reclamante que, de acuerdo a lo establecido en el Contrato, tenía que pagar por su pase por el peaje. Sin embargo, a pesar de ello, el Reclamante estacionó su vehículo en la vía descendente (caseta de cobranza), por lo que el personal de la Concesionaria tuvo que aperturar la vía alterna.
 - d. Finalmente, el Reclamante realizó el pago de la tarifa del peaje, asentó su reclamo y se dirigió a Olmos a abastecer su vehículo y luego retornó grabando a la caseta e insultando a la Recaudadora.
7. Que, conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión suscrito con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), 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, por cada pase del vehículo, de acuerdo a la categoría del mismo, de acuerdo a la tarifa vigente establecida en el Contrato, normas y documentos relacionados.
8. Que, respecto a lo precisado por el Reclamante, debemos indicar que, de acuerdo al referido Contrato de Concesión, el cobro de la tarifa es automático y obligatorio por cada pase del vehículo y 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.
9. Que, se debe indicar que en ningún momento personal de la Concesionaria ha expuesto al Reclamante ni a su familia, en tanto que se ha solicitado el pago de la tarifa de peaje de acuerdo al Contrato, tal como se ha indicado, lo cual no los pone en riesgo de ninguna manera.

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 Sra. Carrión Montero Edith

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Carlos Mariátegui N°194 y/o en la dirección electrónica kellycamont@hotmail.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 recursos impugnativos de acuerdo a lo establecido 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. Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, los recursos impugnativos podrán ser presentados a través de nuestros canales telefónicos y virtuales del Centro de control de Operaciones - CCO (Línea gratuita (0800-00369) / Fijo (073-323204) / RPC (989008811) / RPM (973882351) o a la dirección electrónica cco@iirsanorte.com.pe

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 973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.