

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 003-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000098 –UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: ENTRADA PRETEL FAUSTA
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 28 de enero de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Entrada Pretel Fausta, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Reclamo haber pagado 2 veces con un billete de 100.00 soles a la Srta. Rosita Pupuche porque alegaba que no le había pagado. Cuando le dije verifica tus cámaras me dijo que en este peaje no existían. El incidente ocurrió el día martes 29/12/2020 a las 20:38 hrs eje 01-341034 hago de conocimiento para tomar en cuenta respectivas porque estas cosas no deberían pasar en una empresa de prestigio y hago recién el reclamo porque lo hice por teléfono y dijeron que era de auxilio y yo recién regreso de Tarapoto.”*

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. Entrada Pretel Fausta, identificado con RUC 20602899102 (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, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, y de acuerdo a las programaciones semanales, informes mensuales y anuales. Dichas labores son verificadas por el organismo Regulador, demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que procurar la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.
6. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
7. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. Al acercarse el vehículo del Reclamante, la recaudadora le consultó si era la primera vez que transitaba por esta ruta, siendo que el Reclamante respondió de manera afirmativa solicitando la emisión de una factura, se procedió a solicitarle un número de RUC para registrarlo.
 - b. Luego de ello, se procedió al cobro de la tarifa, a lo que el Reclamante indicó que ya había cancelado.
 - c. Se le indicó al Reclamante que aún no había efectuado el pago de la tarifa de peaje.
 - d. La recaudadora hizo la verificación en su zona de trabajo, constatando que el Reclamante no había efectuado el pago.
 - e. El Reclamante preguntó si había cámaras de vigilancia a lo que se le respondió que no. Se le indicó además que revise su dinero y su billetera.
 - f. El Reclamante procedió a efectuar el pago de la tarifa de peaje y se retiró.
 - g. El Reclamante ha retornado de su destino y se acercó a las Oficinas de la Unidad de Peaje para colocar su reclamo.
 - h. En fecha 30/12/2020 a las 21:35 hrs. El Centro de Control de Operaciones (CCO) de la Concesionaria recibió la llamada del Reclamante quien consultó qué plazo tenía para poder generar un reclamo, lo cual se le explicó según el procedimiento establecido.
 - i. Se le informó al Reclamante que podría colocar su reclamo mediante los libros que se encuentran ubicados en las Unidades de Peaje, Página Web y vía telefónica.
 - j. Se le informó al Reclamante que el CCO trabaja las 24 horas del día atendiendo todo tipo de emergencias que ocurran en la Carretera.



- k. Durante la llamada telefónica, el Reclamante no solicitó presentar un reclamo.
8. 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.
9. Que, la Concesionaria, cuenta con distintos mecanismos para la interposición de un reclamo, el cual puede realizarse también a través de canales virtuales y telefónicos, lo cual se encuentra debidamente difundido en las unidades de peaje, así como en la página web.

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. Entrada Pretel Fausta

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Pucarpata - Arequipa y/o en la dirección electrónica falespre68@gmail.com consignados 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.

