

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 016-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 0099 – UP OLMOS
RECLAMANTE: ALCALDE HOYOS ETHEL
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 26 de marzo de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sra. Alcalde Hoyos Ethel, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Buenos días el día Jueves 11 de marzo del 2021 a horas 06:29 am, se realiza el pago del peaje para Jaén, sin embargo a 15 minutos de camino, nos damos con la sorpresa de que no hay pase debido a deslizamiento por tanto este inconveniente debió ser comunicado por la señorita encargada del área correspondiente. A horas 07:40 am nos vemos forzados a volver a cancelar los S/. 7.30 del peaje, por lo que exijo se realice la devolución del dinero correspondiente; dejando mis datos para que se puedan comunicar con mi persona.”.*

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. Alcalde Hoyos Ethel, identificada con DNI 754333794 (adelante, la 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, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a) El día 11/03/2021 a las 06:29 horas la Reclamante pasó por la unidad de peaje Olmos en sentido ascendente, en el vehículo de placa AJC 886.
 - b) A las 07: 10 horas pasó por la unidad de peaje Olmos un usuario indicando que no había pase debido a un derrumbe en el km 16 del Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado, lo cual fue informado de inmediato al Centro de Control de Operaciones (CCO) de la Concesionaria.
 - c) A las 07:40 horas aproximadamente, la Reclamante retornó en su vehículo, negándose a realizar el pago de la tarifa de peaje, señalando no había pase en la carretera a consecuencia de un derrumbe, por lo que decidió retornar a Chiclayo.
 - d) Se le informó a la Reclamante que el pago de la tarifa de peaje es obligatorio por cada pase.
 - e) Se le informó a la Reclamante que a las 06:29 horas que realizó su pase en sentido ascendente por la unidad de peaje Olmos, no se tenía conocimiento del derrumbe motivo por el cual no se le informó del mismo.
 - f) La Reclamante asentó su reclamo, posteriormente pagó la tarifa de peaje y se retiró.
6. Que, a las 07:10 horas del día 11/03/2021 la Concesionaria tomó conocimiento de la ocurrencia del evento de deslizamiento de material en el km 16+600 del Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado, procediendo a la activación de sus recursos de mano de obra, equipos y maquinaria a fin de recuperar la transitabilidad de la vía y salvaguardar la seguridad de los usuarios.
7. Que, en la unidad de peaje Olmos, desde las 07:10 horas que se tuvo conocimiento del deslizamiento de material, se informó a los usuarios que pasaron por dicha unidad de peaje sobre el mencionado evento ocurrido en el km 16+600 del Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado.
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, respecto a lo precisado por la 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.

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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por la sra. Alcalde Hoyos Ethel

SEGUNDO NOTIFICAR la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física El Tumi N° 210 - Chiclayo en la dirección electrónica ethel_nicol@hotmail.com consignados por la Reclamante para ser notificado.

TERCERO: DISPONER la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (www.iirsanorte.com.pe).

CUARTO: La 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.

Audit Trail

Información del documento

- Nombre del archivo: Q5p8EZNS-Resolución de Gerencia N 016-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: dd1f7824-202b-418a-a82a-736ddf3bef53
- Código de Validación: 103b351e-9ca7-4d44-bdc2-0bb113dfbaa3

Firmas Digitales



Firmado digitalmente por :

DANA CASTILLO

CASTILLO DNI:46649719 RUC:20511004251

Motivo : Doy V° B°

Cargo : COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN CONTRACTUAL

Empresa : CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

IP : 200.107.148.130

Fecha : 26/03/2021 11:14:31



Firmado digitalmente por :

JUAN CARLOS POLO PUELLES

Motivo : Doy V° B°

Cargo : GERENTE COMERCIAL

Empresa : CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

IP : 200.107.148.130

Fecha : 30/03/2021 11:15:24



Firmado digitalmente por :

DAVID SANTA CRUZ

BECERRA DNI:10123358 RUC:20511004251

Motivo : Doy V° B°

Cargo : GERENTE DE INFRAESTRUCTURA

Empresa : CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

IP : 200.107.148.130

Fecha : 30/03/2021 11:04:50



Firmado digitalmente por :

WILBER RAPHAEL

EDMUNDO CARPIO PACHECO

Motivo : En señal de conformidad

Cargo : GERENTE GENERAL

Empresa : CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

IP : 200.107.148.130

Fecha : 30/03/2021 11:39:49