

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 027-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000102 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: ESTRADA RIVERA MARCELA
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 21 de mayo de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Estrada Rivera Marcela, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Realice el pago por s/7.30 Boleta Electrónica BC01 - 288208 rumbo a la provincia de Amazonas (17:30 hrs) la carretera se vio interrumpida por un accidente, estuve en cola esperando por 20 minutos y que se liberara, tome la decisión de retornar, ya que aproximaba la noche y la neblina y hasta ese momento no se liberaba, pese a que no hice uso del servicio (BC02 - 281367) - 17:53 hrs, se constata en las boletas ya que la carretera se encontraba interrumpida, me vi obligada a retornar, gastar en servicios de hospedaje de la ciudad más próxima y adicional a ello me indican que el día de mañana (14-05-2021) pague nuevamente por el peaje solicitado, se proceda a la devolución de los pagos realizados ya que no hice uso del servicio.”*

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. Estrada Rivera Marcela, identificada con DNI 43606814 (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, respecto a lo precisado por la Reclamante, el área responsable remite el descargo correspondiente, en el cual se indicó lo siguiente:
 - a. El día 13/05/2021 a las 18:35 horas el SO PNP Alarcón Gonzales Luis, identificado con DNI N° 46312028, de la jurisdicción de la Comisaría de Olmos, llegó a la Unidad de Peaje Olmos para solicitar el servicio de grúa indicando que el vehículo de placa F7Y127 había sufrido una volcadura por falla mecánica en los frenos. Asimismo, indicó que el vehículo había quedado en el derecho de vía. El Centro de Control de Operaciones (CCO) le indicó que la grúa se encontraba en un servicio y que en cuanto culmine lo estaríamos atendiendo.
 - b. A las 19:51 horas el CCO activó el servicio de grúa. Se recibió la llamada del SO PNP Alarcón indicando que con apoyo de terceros lograron colocar a la unidad en la vía.
 - c. Posteriormente la grúa remolcó a la unidad hasta la Comisaría de Olmos.
 - d. En conformidad con el remolque el usuario Sr. Elinder Acuña Muñoz, agradeció por el servicio brindado, y firmó la ficha de campo del servicio de grúa.
 - e. Cabe señalar que en ningún momento se interrumpió la transitabilidad.
6. Que, si bien la Reclamante indica que los pases que ha realizado por la Unidad de Peaje Olmos fueron a las 17:30 horas y a las 17:53 horas, la Concesionaria tomó conocimiento del accidente en el km 17+500 del Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado a las 18:35 horas de acuerdo a lo expuesto en el numeral 5.a).
7. Que, la Concesionaria ha generado la Ficha del Accidente de Tránsito correspondiente, en la cual se indicó el estado de la transitabilidad: normal.
8. Que, en conformidad con los términos establecidos en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona los servicios obligatorios gratuitos de Central de Emergencias, Auxilio Mecánico y Grúa, Sistema de Comunicación de Emergencia, Servicios Higiénicos y Oficina para uso de la Policía Nacional del Perú.
9. Que, los servicios obligatorios gratuitos, consignados en el Contrato, están debidamente señalizados y son oportunamente informados a los usuarios de la vía, a través de nuestra página web y en el reservo de los tickets entregados.



10. 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.
11. 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. Estrada Rivera Marcela

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle 4 Urb. Sta Leonor MZ A Lt 24 y/o dirección electrónica zhelas@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.



Información del documento

- Nombre del archivo: a1eVb236-Resolución de Gerencia N 027-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: a496532f-2732-4e35-a4fd-1465c86433e4
- Código de Validación: 1bfca2ae-4ea8-40e2-9d83-6856e05b7852

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 1bfca2ae-4ea8-40e2-9d83-6856e05b7852

21/05/2021 16:19 16:19