

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 056-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000091 UP Pomahuaca
RECLAMANTE: Morales Perez Jhan
MATERIA: Cobro de la tarifa

Lima, 05 de diciembre de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Morales Perez Jhan en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Cobro de peaje doble (ida y vuelta), constando que se realizó el primer pago respectivo, estando en circunstancia de derrumbe, pidiendo haber avisado el motivo por el cual no hay pase, ya había cancelado el peaje de ida. Muy mala atención en el área de administración.”.*

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. Morales Perez Jhan, identificado con DNI 77237923 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca 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 al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a) El sr. Vasquez Gamarra (Supervisor de la unidad de peaje Pomahuaca) indicó que el día 15/11/2023 siendo las 19:59 horas se apersonaron a la unidad de peaje de Pomahuaca un promedio de 10 choferes, quienes ingresaron a la oficina administrativa solicitando se les conceda el pase de regreso ya que a 2 kilómetros del peaje se habían producido también deslizamientos por lo que no podían continuar con su marcha y necesitaban regresar a su lugar de partida por lo cual no querían realizar el pago del peaje de regreso.
El personal de la Concesionaria realizó la atención a los usuarios de manera cordial y respetuosa aplicando en todo momento el protocolo de atención establecido por la empresa en casos de esta naturaleza, se les explicó que al momento que ellos realizaron su pase por esta unidad de peaje antes de realizarles el cobro respectivo el recaudador les avisó que a 2 kilómetros pasando el peaje también se encontraba interrumpida la vía por deslizamientos a lo que ellos optaron por pagar y continuar su marcha.
Los usuarios no se encontraron conformes con las explicaciones brindadas. En ese momento es cuando uno de ellos, el Sr. Morales Perez, solicitó el cuaderno de reclamos para poder asentar su reclamo.
Se hizo entrega del cuaderno de reclamos al Reclamante a fin de que pueda asentar el reclamo.
6. Que, conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión suscrito con el 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 con la categoría del mismo, de acuerdo a la tarifa vigente establecida en el Contrato, normas y documentos relacionados.
7. Que, de acuerdo con el referido Contrato, 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 MTC, no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho.



8. Que, lamentamos la percepción de una atención inadecuada, asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios, a través de la información del presente Reclamo.

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 el sr. Morales Perez Jhan.

SEGUNDO: Notificar la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Maria Parado de Bellido y/o en la dirección electrónica yambequiolo@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.norte@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.

