RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 054-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000054 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: LUIS ARNALDO SIESQUEN GARCÍA
MATERIA: FACTURACIÓN Y COBRO DE LOS SERVICIOS POR USO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 19 de noviembre de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Luis Arnaldo Siesquen García, quien indica que el día 04 de noviembre de 2018 a las 17:00 horas aproximadamente se dirigía de Piura a Paita con su padre quien se encontraba mal de salud, por lo que estaba llevándolo a que lo "chequee" personal extranjero que había venido de EEUU, y al acercarse a pagar para pasar por la Unidad de Peaje Paita se percató que no tenía efectivo, para lo cual preguntó si podía cancelar con tarjeta, el personal recaudador dijo que no le estaba dando las facilidades y reiteró que no se podía realizar tal acto, por lo que informó que llevaba una persona enferma (Emergencia) y el personal recaudador profirió "no no no puedo", por lo cual tuvo la necesidad y la emergencia de pasar al costado del peaje. Asimismo, informó que al día siguiente regresó hacia Piura y se encontró con la misma persona, precisa además que tenía intenciones de pagarle, pero groseramente le cobró y llamo a varias personas. Por lo que su queja es hacia como llamó para cobrar y por qué no llamo para darle la facilidad para pasar con una persona grave, que no le importó. Finalmente precisa que tiene videos donde se muestra que vino con la persona enferma, de cuando el recaudador no se quiso identificar y cuando habló groseramente, además muestra que se robó dos peajes.

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. Luis Arnaldo Siesquen García identificado con DNI 74692652 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque.
5. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante sobre el cobro de la tarifa de peaje, es preciso informar que el cobro es automático y obligatorio en conformidad con los términos del Contrato, siendo que la exoneración de pago se da únicamente por ley; cualquier exoneración, disminución o cualquier otra modificación, sea temporal o permanente, deberá ser indicada directamente por el MTC, no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho; por lo que la Concesionaria está obligada a cobrar la tarifa de peaje por el monto establecido actualmente y en la oportunidad de cada pase por Unidad de Peaje, en conformidad con los términos estipulados en el Contrato de Concesión y la normatividad de la materia.
6. Que, cabe mencionar que, el pago con tarjetas de débito o crédito no se encuentra implementado en la Concesionaria, ya que el mismo es voluntario en cuanto a su implementación, en conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión.
7. Que, de lo consignado por el Reclamante en su reclamo y corroborado por el personal recaudador de la Unidad de Peaje, se desprende que el Reclamante evadió el pago del peaje el día 04 de noviembre de 2018, y que al día siguiente en su retorno, el personal recaudador solicitó que se realice el pago de las dos tarifas peajes, la que se encontraba pendiente por evasión y la que obligatoriamente debía pagar por derecho de pase; no obstante, el Reclamante se resistió a pagar dicho monto alegando que no se le dio las facilidades de pagar el día 04 de noviembre de 2018, por lo que el personal recaudador solicitó el apoyo del Administrador para que proceda a explicar que es una obligación de parte del Reclamante como usuario de la vía.
8. Que, respecto al trato grosero que precisa el Reclamante, lamentamos vuestra percepción de un mal trato, en tanto que la insistencia de parte del personal recaudador respecto al cobro de la tarifa de peaje responde a una obligación contractual que la Concesionaria se encuentra forzada de cumplir, por lo que se indica que en ningún momento se pretendió ofenderlo.
9. Que, respecto al mencionado robo, esta es una acusación muy grave, por parte del Reclamante. En todo caso, le instamos a presentar cualquier evidencia que mantenga en su poder que demuestre este acto que está fuera de la ley.
10. 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 el Sr. Luis Arnaldo Siesquen García.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Urb. San Jose Calle 11 N° 225 - Piura o a la dirección electrónica luis.ar.sg.74692652@hotmail.com, consignadas 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 ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos 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.

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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.