

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 041-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 0060 – UINIDAD DE PEAJE CHULUCANAS
RECLAMANTE: SERVICIOS Y CONSTRUCCIONES JR EIRL
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 07 de octubre de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por la empresa Servicios y Construcciones JR EIRL, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“ERP057 Placa de carro. La ocurrencia sucede al regreso de chulucanas cuando paramos para pagar el peaje y la Srta Milagros Mendoza nos indica que a la ida nosotros nos fugamos entonces dice que pasamos y no pagamos, acusandonos de fuga cuando el sistema del peaje no bajo la tranquera nos indica que asi pasa a veces pasa trailer pero nos perjudica puesto que nosotros no hemos fugado en todo caso el peaje debe tener personas para que indique a los usuarios que la tranquera no funciona. Solicitamos nos anulen el aviso de fuga puesto que es responsabilidad del peaje tener en buen estado la tranquera. Otro hecho es el maltrato del trabajador Esteban Pasache Valladolid cajero que nos ha llamado que nos hemos pagado y referido como delincuentes. Estamos pagando los peajes correspondientes o solicitamos sanción por las injurias a nuestra 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 empresa Servicios y Construcciones JR EIRL, identificada con RUC 20528453199 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Chulucanas 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. Cuando retornaba el Reclamante de la ciudad de Chulucanas, al momento de cancelar su peaje, se verificó en el sistema la placa ERP057 de su vehículo; el mencionado sistema registró que en la vía 201 en horas de la mañana el vehículo de placa ERP057 había pasado detrás de un vehículo pesado sin detenerse en la caseta de cobranza, a pesar que la recaudadora le indicó con las manos que parara.
 - b. Por lo antes mencionado, se le indicó al Reclamante que iba manejando que debía cancelar el peaje de entrada cuyo pase se hizo en horas de la mañana, ya que el sistema lo había registrado como fuga. Sin embargo, en ningún momento se le acusó al Reclamante de fugarse, explicándole con todo respeto que cuando hizo su pase en horas de la mañana, la barrera estaba levantada porque estaba terminando la transacción de cobro de tarifa de peaje con un vehículo pesado (tráiler).
 - c. Que luego de la explicación proporcionada al Reclamante, y al observar la situación que acontecía en ese momento, el recaudador de la otra vía intervino acercándose a explicarle al Reclamante respecto del pase registrado en el sistema como fuga.
 - d. El Reclamante solicitó que le lleven a su vehículo el libro de reclamo, asimismo indicó que llamaría a su abogado. El personal de la concesionaria procedió a alcanzar el Libro de Reclamo al Reclamante.
 - e. Finalmente, el Reclamante realizó el pago de entrada y salida y se retiró.
6. 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.
7. Que, sin perjuicio de lo anterior, lamentamos la percepción de un mal servicio otorgado, 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 brindada en el presente Reclamo.

En virtud de los Considerados precedentes y, en 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,

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por la empresa Servicios y Construcciones JR EIRL.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Madre Selva Mz K Lte 8 AVIFAP y en la dirección electrónica JRSERVICIO@GERENCIAJR.COM.PE 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: Sobre la presente Resolución de Gerencia, 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,

RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

Audit Trail

Información del documento

- Nombre del archivo: jsWd2rt9-Resolución de Gerencia N 041-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: e0c9c7ee-ff65-4356-a6b1-f86f1633a744
- Código de Validación: 8dd382b7-a406-42bb-9e69-6153a87d1678

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso	SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe) con IP:2800:200:f0e0:36c:4a:86ab:eb16:b1cb Código Validación 8dd382b7-a406-42bb-9e69-6153a87d1678	7 de octubre de 2020 17:26 PM
-------------------	--	-------------------------------