

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 016-2024-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000071 UNIDAD DE PEAJE CHULUCANAS
RECLAMANTE: UGARTE OLIVERA JORGE
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 27 de mayo de 2024

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Ugarte Olivera Jorge en el cual indica textualmente lo siguiente: *“No cuentan con sistema POS para el cobro del peaje, lo que dificulta el pago del mismo.”*.

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. Ugarte Olivera Jorge, identificado con DNI 45724467 (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, el Reclamante al momento de hacer su pase por la caseta de cobranza vía 201 Piura – Chulucanas de la Unidad de Peaje Chulucanas, preguntó a la recaudadora si el pago del peaje era en efectivo o con tarjeta.
6. Que, la recaudadora le indicó al Reclamante que el pago del peaje es en efectivo.
7. Que, en la Unidad de Peaje no se cuenta con sistema de cobro POS.
8. Que, respecto a lo mencionado sobre el cobro de servicio de peaje, precisamos 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.
9. Que, de acuerdo al 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.
10. Que, el Contrato no establece como obligación de la Concesionaria la implementación de cobro de peaje mediante sistema POS.
11. Que, en ese sentido, al no ser obligación de mi representada, la utilización del método de cobranza que menciona el Reclamante, queda acreditado que no ha existido por parte de la Concesionaria, ningún incumplimiento del Contrato.
12. Que, lamentamos su malestar con relación al cobro de tarifa, asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios.

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. Ugarte Olivera Jorge

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Villa Maria 1125 - Ate Vitarte (Lima) y/o dirección electrónica koki9896@hotmail.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.

