

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 041-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000097 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: LUIS PAUCAR CHIRA
RECLAMO: TIEMPO DE ESPERA EN COLA

Piura, 23 de septiembre de 2016

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Luis Paucar Chira, quien indica que pasa diariamente por la Unidad de Peaje Paita, advirtiendo que se dan largas colas para el cobro del peaje, tanto en sentido ascendente como descendente, lo que causa malestar a los usuarios que hacen uso del Peaje. Señala que lo peor de todo es que hay otro carril que se puede habilitar y no lo hacen.

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 Paucar Chira, con DNI N° 41513575 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que pasa diariamente por la Unidad de Peaje Paita, advirtiendo que se dan largas colas para el cobro del peaje, tanto en sentido ascendente como descendente, lo que causa malestar a los usuarios que hacen uso del Peaje. Señala que lo peor de todo es que hay otro carril que se puede habilitar y no lo hacen.
4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente que 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) firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 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. En el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
5. Que, respecto al tiempo de espera de los vehículos durante el cobro de la tarifa en las unidades de peaje, el mismo se encuentra regulado en el Contrato de Concesión a través de la medición del "tiempo de espera en cola", el cual conforme a las evaluaciones realizadas por la entidad a reguladora, se encuentra en cumplimiento al parámetro establecido. Siendo que de los reportes obtenidos, el tiempo de atención no ha superado el estipulado en el Contrato de Concesión.
6. Que, a fin de resolver el presente reclamo, la Concesionaria, de acuerdo al procedimiento interno establecido, ha solicitado al personal de la Unidad de Peaje el descargo correspondiente respecto a la situación mencionada en el reclamo, a fin de contar con ambas versiones.
7. Que, la Concesionaria ha verificado que el tiempo de atención al Reclamante se encuentra dentro del rango promedio establecido en el Contrato de Concesión, no habiéndose superado el tiempo de espera en cola.
8. Que, en la Unidad de Peaje de Paita se tienen habilitadas tres vías, cuyas direcciones (ascendente o descendente) se alternan tomando en consideración las horas de mayor circulación de los vehículos con dirección a Paita o hacia Piura. Respecto al otro carril mencionado, el mismo corresponde a una caseta que se está construyendo como parte del proyecto de la segunda calzada, la cual se habilitará cuando dicha infraestructura entre en operación.
9. 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. Luis Paucar Chira.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección AAHH Las Capullanas Mz B Lote 16 – 26 de Octubre - Piura (Esp. C.I Brostito) o a la dirección electrónica luis.paucar@hotmail.com, consignadas por el Reclamante en su reclamo, 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 VII9 y VII.11 del Reglamento y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 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,

GERMÁN VANEGAS VARGAS

CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.