

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 044-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000021 – UNIDAD DE PEAJE UTCUBAMBA
RECLAMANTE: ANGEL BARRANTES VILCHEZ
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 30 de septiembre de 2016

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Angel Barrantes Vilchez, conductor de la Empresa Selva Tropical, quien indica que ha pasado por la Unidad de Peaje Utcubamba entre las 3:00 y 3:45 pm, donde el personal recaudador disponible no informó de manera adecuada que el encargado de levantar la barrera de su carril no se encontraba, en vez de ello comunicó de manera grotesca diciendo que debía esperar, por lo que exige un esclarecimiento del hecho y la sanción respectiva para el ejemplo de usuarios y trabajadores.

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. Angel Barrantes Vilchez, identificado con DNI N° 41856082 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Utcubamba, indicando que ha pasado por la Unidad de Peaje Utcubamba entre las 3:00 y 3:45 pm, donde el personal recaudador disponible no informó de manera adecuada que el encargado de levantar la barrera de su carril no se encontraba, en vez de ello comunicó de manera grotesca diciendo que debía esperar, por lo que exige un esclarecimiento del hecho y la sanción respectiva para el ejemplo de usuarios y trabajadores.
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, a fin de resolver el presente reclamo, la Concesionaria, de acuerdo al procedimiento interno establecido, ha solicitado al personal de la Unidad de Peaje Utcubamba el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
6. Que, de la información recabada, se advierte que en el instante en que el Reclamante realizó su pase por la vía 502 (vía exenta), el personal encargado se encontraba fuera de su puesto. Viendo esta situación, el personal recaudador de la vía 501 se apersonó a la vía 502 atendiendo al Reclamante.
7. Que, en las casetas de las Unidades de Peaje debe permanecer personal para la atención correspondiente a los usuarios que hacen uso de las mismas. En este sentido, ante esta situación, la Concesionaria ha procedido a adoptar las acciones correctivas con el personal y presenta las disculpas del caso, lamentando la percepción de una mala atención por lo sucedido. Finalmente, agradece lo manifestado a través de su reclamo, lo cual permitirá mejorar en el servicio que la Concesionaria brinda a los usuarios de la carretera concesionada.
8. 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 **FUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Angel Barrantes Vilchez.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Iquitos N° 1412 - Jaén - Cajamarca, consignada 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 VII.9 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.

