

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 003-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000040 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: CESAR ALBERTO SIMEON GOMEZ
MATERIA: OTROS

Piura, 24 de enero de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Cesar Alberto Simeón Gómez, quien indica que desde las 20:00 horas a la altura del km 20 de la carretera Paita-Piura llamó en varias oportunidades al servicio de grúa y nadie atendió en la central, posteriormente llega al peaje y le exigen el pago de peaje cuando está siendo remolcado por otro transporte particular, por lo que indica que no se debe cobrar peaje si no se da el servicio que ofrecen.

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. Cesar Alberto Simeón Gómez, con DNI N° 44386080 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, indicando que desde las 20:00 horas a la altura del km 20 de la carretera Paita-Piura llamó en varias oportunidades al servicio de grúa y nadie atendió en la central, posteriormente llega al peaje y le exigen el pago de peaje cuando está siendo remolcado por otro transporte particular, por lo que indica que no se debe cobrar peaje si no se da el servicio que ofrecen.
4. 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 reclamo, se solicitó al personal del Centro de Control de Operaciones (CCO) la versión de los hechos para consignar ambas versiones en el análisis del presente reclamo.
6. Que, en los registros telefónicos se ha verificado que no se registran llamadas de parte del número del Reclamante consignado en el Reclamo ni de otro número alrededor de la hora que precisa en su reclamo.
7. Que, sin embargo, se registra un requerimiento del servicio de grúa por parte del Reclamante el día 11 de enero de 2017, es decir un día antes del registro del reclamo. En dicha oportunidad, se activó el servicio de grúa, dirigiéndose al punto solicitado km 035+000 del Tramo 6, sin embargo, al momento de su llegada la vía se encontraba libre y el Reclamante ya se había retirado.
8. Que, la Concesionaria cumple con los servicios obligatorios establecidos en el Contrato de Concesión, en conformidad con los términos del mismo.
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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Cesar Alberto Simeón Gómez.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Los Granitos N° 145 – El Agustino – Lima o a la dirección electrónica conserance@yahoo.fr, datos consignados 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,


GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

