

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 012-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000042 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: LUIS BODERO COELHO
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 20 de marzo de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Luis Boderó Coelho, quien indica haber esperado 15 minutos y 17 segundos para pasar el peaje de Paita hacia Piura, menciona que existe un gran congestionamiento de vehículos y que atiende una sola garita. Asimismo, afirma que le indicaron que la tercera garita se encontraba malograda desde el sábado por las lluvias.

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 Boderó Coelho, identificado con DNI N° 03502296 (en adelante, el Reclamante), consignando como razón social Autoridad Portuaria Nacional, presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, indicando que ha esperado 15 minutos y 17 segundos para pasar el peaje de Paita hacia Piura, menciona que existe un gran congestionamiento de vehículos y que atiende una sola garita. Asimismo, afirma que le indicaron que la tercera garita se encontraba malograda desde el sábado por las lluvias.
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.
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 Paita el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
6. Que, de la información consignada por el Reclamante y por el personal de la Unidad de Peaje, se constata que desde altas horas de la noche del día sábado 25 de febrero del presente, se generó una falla masiva en el sistema de la Unidad de Peaje Paita debido a un cortocircuito que afectó directamente la vía 102 en sentido descendente (Paita – Piura) por lo que dicha vía quedó inoperativa hasta el 02 de marzo del presente, en este sentido, se procedió a atender a los usuarios por una sola vía (vía 104).
7. Que, el cortocircuito se generó debido a las intensas precipitaciones que vienen aconteciendo en el departamento de Piura, siendo que dicho evento se considera de origen fortuito y no imputable a la Concesionaria. Sin perjuicio de lo mencionado, se procedió a ejecutar el protocolo de seguridad que mitigue los daños, siendo que, a fin de resguardar la seguridad de los usuarios se optó por inhabilitar la vía afectada.
8. Que, adicionalmente es preciso informar al Reclamante que el tiempo de espera de los vehículos durante el cobro de tarifa en las unidades de peaje se encuentra regulado en el Contrato de Concesión, y es a través de la medición del "tiempo de espera en cola" (TEC) que se regula dicho parámetro, el cual de acuerdo a las evaluaciones realizadas por la entidad reguladora se encuentra conforme.
9. Que, en efecto se reconoce que existió una demora en la atención del Reclamante, sin embargo, no se ha podido demostrar que el tiempo de espera hasta la atención sea de 15 minutos como indica el Reclamante.
10. Que, respecto al tiempo esperado por el Reclamante, es preciso mencionar que la Concesionaria realiza sus mayores esfuerzos a fin de brindar una óptima atención a los usuarios que hacen uso de las Unidades de Peaje, así como para reparar los daños ocasionados por las intensas precipitaciones. En este sentido, la Concesionaria ha procedido con adoptar las medidas mitigadoras que permitan restablecer la rápida atención a los usuarios, a fin de evitar generar malestar por la percepción de demora en la atención de los usuarios por el tiempo que deben esperar en cola, asimismo, se presentan las disculpas del caso y lamenta la percepción de una mala atención. Sin perjuicio de ello, se agradece lo manifestado a través de su reclamo, ya que permitirá mejorar en el servicio que la Concesionaria brinda a los usuarios de la carretera concesionada.
11. 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. Luis Boderó Coelho.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Jr. Zepita 365 – Paita – Piura o a la dirección electrónica lbodero@apn.gob.pe, ambas 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 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.

