

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 066-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000109 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: HUGO HERRADA CHERO
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 22 de diciembre de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Hugo Herrada Chero, quien indica que en el peaje de Paita solo encuentra un cobrador y una caseta habilitada, en dicho peaje hay bastante vehículo que pasa por el peaje teniendo un solo cobrador, siendo bastante lo que se tiene que esperar.

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. Hugo Herrada Chero identificado con DNI 02899586 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que en el peaje de Paita solo encuentra un cobrador y una caseta habilitada, en dicho peaje hay bastante vehículo que pasa por el peaje teniendo un solo cobrador, siendo bastante lo que se tiene que esperar.
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, mediante Resolución de Gerencia N° 064-2017-GG-IIRSANORTE se ha precisado los argumentos que declaran improcedente el motivo de reclamo que consigna el Reclamante, por lo que reiteramos dichos fundamentos.
6. 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. Hugo Herrada Chero.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle 11 N° 753 (Ref. a media cuadra de Av. Grau) – Urb. San Jose – Piura, consignada 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 ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos 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.

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.