

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 001-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000110 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: LUIS PAUCAR CHIRA
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 08 de enero de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Luis Paucar Chira, quien indica que ha esperado 30 minutos para pasar el peaje de Paita, también señala que existe gran congestión de vehículos, al solo atender una sola caseta, lo cual causa demora y molestia al usuario.

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 identificado con DNI 41513575 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que ha esperado 30 minutos para pasar el peaje de Paita, también señala que existe gran congestión de vehículos, al solo atender una sola caseta, lo cual causa demora y molestia al usuario.
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 (en adelante MTC), 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, respecto al tiempo de espera de los vehículos para 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 la evaluación realizada por la entidad reguladora, se encuentra en cumplimiento del parámetro establecido en el Contrato.
6. Que, los tiempos de espera en cola de los vehículos, por las Unidades de Peaje administradas por la Concesionaria, no superan el tiempo establecido en el Contrato de Concesión, el cual cuenta con la conformidad del organismo regulador. Sin perjuicio de ello, el evento que menciona puede atribuirse a un caso fortuito por la cantidad de vehículos transitados el día que consigno su reclamo.
7. 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, en este sentido, la Concesionaria constata que procede de manera diligente a evitar la congestión vehicular por pase de vehículos, siendo que la fluidez vehicular mejorará notablemente con la habilitación de una nueva vía correspondiente a la construcción de la Obra Adicional Segunda Calzada Piura – Paita.
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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Luis Paucar Chira.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física AAHH Las Capullanas Mz. B Lote 16 – 26 de Octubre (Ref. Esp. C.I. Brostito) – Piura o a la dirección electrónica luis.paucar@hotmail.com, consignadas 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.

