

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 050-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000040 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: DAVID LANDA TUCTO
RECLAMO: TIEMPO DE ESPERA EN COLA

Piura, 02 de diciembre de 2016

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. David Landa Tucto, quien indica que en muchas oportunidades atiende un cobrador de peaje produciendo demoras, pues atiende solo las dos cabinas, lo que afecta el tiempo al tener que esperar que se desocupe en la otra cabina.

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. David Landa Tucto, con DNI N° 07963695 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca, indicando que en muchas oportunidades atiende un cobrador de peaje produciendo demoras, pues atiende solo las dos cabinas, lo que afecta el tiempo al tener que esperar que se desocupe en la otra cabina.
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, respecto al tiempo de espera de los vehículos durante 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 las evaluaciones realizadas por la entidad reguladora, se encuentra en cumplimiento con el parámetro establecido.
6. Que, se ha verificado del reporte obtenido, que el tiempo de atención no ha superado el estipulado en el Contrato de Concesión.
7. Que, respecto a lo mencionado sobre la atención de un recaudador para ambas cabinas, en efecto, en horarios en cuales el flujo de vehículos es muy bajo, atiende un recaudador y en los horarios en los cuales el flujo vehicular asciende, atienden dos recaudadores.
8. Que, como se ha indicado, la atención de los usuarios en la Unidad de Peaje Pomahuaca, no ha superado el tiempo de espera en cola estipulado en el Contrato de Concesión.
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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. David Landa Tucto.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Av. Grau 1541, 401A – La Victoria – Chiclayo – Lambayeque o a la dirección electrónica dlandat@gmail.com, 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.