

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 057-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000018 – UNIDAD DE PEAJE MOCCE
RECLAMANTE: MARTIN TORRES CACERES
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Piura, 09 de enero de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Martin Torres Cáceres, quien indica que es usuario de la ruta hace más de dos años y que al solicitar Guía de Ruta se le informó que no se dispone de ella; por lo que solicita que abastezcan de Guías en la caseta de peaje.

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. Martin Torres Cáceres, con DNI N° 43245016 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Mocce, indicando que es usuario de la ruta hace más de dos años y que al solicitar Guía de Ruta se le informó que no se dispone de ella; por lo que solicita que abastezcan de Guías en la caseta de peaje.
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, en conformidad con los términos establecidos en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona los servicios obligatorios gratuitos de Central de Emergencias, Auxilio Mecánico y Grúa, Sistema de Comunicación de Emergencia, Servicios Higiénicos y Oficina para uso de la Policía Nacional del Perú.
6. Que, respecto al reclamo interpuesto por el Reclamante y a la solicitud que efectúa, de acuerdo a lo estipulado en el Contrato, el ofrecer una Guía de Ruta a los usuarios que hacen su pase por las Unidades de Peaje administradas por la Concesionaria, no corresponde un servicio obligatorio a brindar por parte de la Concesionaria.
7. Que, lo establecido por el Reclamante en su reclamo, podría considerarse como un sugerencia que podría ser elevada al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en su calidad de Concedente en la suscripción del Contrato.
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. Martin Esteban Torres Cáceres.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Asociación de Viviendas Virgen de las Mercedes Mz. B Lote 4 (Ref. a espaldas del Colegio Zapata, cerca del Hospital Belén) - Lambayeque o a la dirección electrónica martintorres_1964@hotmail.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.