

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 011-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000042 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: CARLOS MURILLO LÓPEZ
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 13 de marzo de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Carlos Murillo López, quien indica haber ingresado a un carril para el pago del peaje a las 11:11 a.m., esperando 25 minutos con el pretexto de “un momento yo le atiendo” devolviéndole el dinero para posteriormente ingresar a otro carril; por lo que solicita corregir la atención, ya que no entiende la demora si no se tenía ningún carro en ese carril, desde el comienzo se le debió pasar al otro carril.

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. Carlos Murillo López, con DNI N° 30826479 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, indicando que haber ingresado a un carril para el pago del peaje a las 11:11 a.m., esperando 25 minutos con el pretexto de “un momento yo le atiendo” devolviéndole el dinero para posteriormente ingresar a otro carril; por lo que solicita corregir la atención, ya que no entiende la demora si no se tenía ningún carro en ese carril, desde el comienzo se le debió pasar al otro carril.
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 y al Centro de Control de Operaciones (CCO) el descargo correspondiente, que permita considerar todas las versiones de los hechos.
6. Que, de la información consignada por el Reclamante y por el personal de la Unidad de Peaje y CCO, se constata que previo al arribo del Reclamante a la Unidad de Peaje Paita, se apersonaron dos usuarios indicando que habían dado aviso a la Policía Nacional del Perú alegando que el vehículo que conducía el Reclamante presentaba una denuncia por robo. El administrador de la Unidad de Peaje, ante esta situación se comunicó con el CCO y éste último con la Policía Nacional del Perú, quienes solicitaron aguardar su llegada para resolver la situación generada.
7. Que, a la llegada de los efectivos de la Policía Nacional de Perú, se retiraron el Reclamante y los dos usuarios que se habían apersonado a la Unidad de Peaje.
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. Carlos Murillo López.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección electrónica carloselias_962@hotmail.com, consignada 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.

