

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 038-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000052 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: CRHISTIAN GÓMEZ ALBURQUEQUE
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Lima, 23 de agosto de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Crhistian Gómez Alburqueque, quien indica que siendo las 09:20 horas del día 04 de agosto del presente, el personal recaudador de la Unidad de Peaje Paita, de forma violenta le tiro el voucher por que no quiso pararse de su lugar.

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. Christian Gómez Alburqueque identificado con DNI 46214376 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, indicando lo precisado en el VISTO de la presente Resolución.
4. Que, es preciso mencionar previamente 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), así como en los documentos contractuales respectivos, firmados 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque.
5. Que, a fin de resolver el presente Reclamo, es preciso indicar que el personal recaudador, busca brindar un servicio óptimo mediante la eficacia y la calidad en el cobro de la tarifa de peaje de la diferente Unidades de Peaje administradas por la Concesionaria, en este sentido, se atiende a los usuarios mediante protocolos de atención que permiten brindar el más adecuado servicio.
6. Que, en atención a lo mencionado por el Reclamante, se le informa que para este caso en particular el personal recaudador no ha tenido la intención de arrojar el ticket o comprobante de pago, sino en cambio, se debió a un hecho fortuito debido a la condición del clima (intensidad del viento); esto significa que el incidente escapa de la responsabilidad del recaudador y de la Concesionaria al no haber intención premeditada en el momento de lo sucedido.
7. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante de que el personal recaudador tiró el voucher “porque no quiso pararse de su lugar”, es preciso indicar que el personal recaudador atiende de acuerdo al nivel de los vehículos, siendo que para el caso de vehículos pesados el momento de la atención se realiza de manera parada por la distancia que existe entre la cabina del conductor y la garita recaudadora.
8. Que, sin perjuicio de lo mencionado, lamentamos que este incidente se haya suscitado de esta manera.
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. Crhistian Gómez Alburqueque.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle 4 N° 264 – 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 #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

