

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 041-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000062 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: CORONADO AYALA WILLIAM
MATERIA: TIEMPO DE ESPERA EN COLA

Lima, 09 de diciembre de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Coronado Ayala William, a través de la Unidad de Peaje Paita de la Concesionaria IIRSA Norte, precisando que siente indignación por el trato en la Unidad de Peaje Paita, en tanto que atiende una sola vía. Precisa que es Secretario de Prensa y Propaganda del sindicato de conductores de Paita.

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. Coronado Ayala William, identificado con DNI 03500330 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje de Paita, indicando lo descrito 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, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, conforme a lo establecido en el Contrato, corresponde a la Concesionaria el cobro de la tarifa de peaje como contraprestación por el servicio que brinda en los tramos de la carretera concesionada.
6. Que, el Contrato considera la condición para el tiempo de atención de los vehículos, en las unidades de peaje y pesaje a lo largo de la carretera concesionada, denominado "Tiempo de Espera en Cola".
7. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha verificado que a la hora en que hizo su pase por la Unidad de Peaje (14:00 horas aproximadamente), se presentaba un menor flujo de vehículos; por lo que, respondiendo a la programación interna, parte del personal se encontraba haciendo uso de su hora de refrigerio, mientras otro personal se mantenía atendiendo en las casetas en ambas direcciones.
8. Que, en la Unidad de Peaje de Paita se cuentan con cuatro (04) casetas de atención, las mismas que se encuentran operativas, sin superar el Tiempo de Espera en Cola para la atención de los usuarios.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en 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. Coronado Ayala William.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección electrónica alfredo20502050@gmail.com, consignada en su Reclamo. Cabe precisar que el Reclamante solo ha consignado "Lima" como dirección física, no precisando más datos, lo cual impide notificar a dicha dirección.

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,


RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

