

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 008-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000064 UP Chulucanas
RECLAMANTE: Gallo Agurto, Gary
MATERIA: Tiempo de espera en cola

Lima, 09 de febrero de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Gallo Agurto, Gary en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Entrando al peaje las casetas de ida a Chulucanas estaba cerrada, he entrado por la otra caseta para poder pagar mi peaje, las señoritas no me atendieron, he tenido que esperar por mucho tiempo para ver si hacia Milagro de peaje, no me atendieron en esa caseta me hicieron retroceder mi vehículo para ponerme en otra caseta, me vi obligado a forma cola luego de seis vehículos recién ahí me han atendido esperando más de 20 minutos.”.*

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 su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, 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. Gallo Agurto Gary, identificado con DNI N° 42527046 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Chulucanas de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., 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), los cuales 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 a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, se ha recibido del personal de la Unidad de Peaje el correspondiente descargo:
 - a. La Sra. Esteves (recaudadora de la Unidad de Peaje) indicó que, *“encontrándome en caseta vía 203 (sentido descendente Piura – Chulucanas) realizando con normalidad la cobranza de peaje, de un momento a otro se cerró el sistema es allí donde me comunico con administración para informarle lo sucedido, sé intento reiniciar la máquina pero no fue posible reiniciar el sistema es allí donde me indicaron en trasladarme a la vía 201 (sentido descendente Piura – Chulucanas) para seguir con el cobro de peaje”.*
 - b. La Sra. Mendoza (supervisora de turno de la Unidad de Peaje) indicó que, *“siendo las 19:58 horas se realiza el cobro de peaje en la vía 203 (sentido descendente Piura – Chulucanas) mismo momento que el sistema de cobro de peaje tuvo un desperfecto con la conexión de datos que causó que el sistema se cierre de manera intempestiva y por lo tanto no podían seguir atendiendo en el mismo punto de venta hasta que el equipo de mantenimiento solucione el problema. Es allí donde tuvimos que aperturar de emergencia la vía 201 (sentido descendente Piura –Chulucanas) que es paralela a la vía 203 para seguir realizando el cobro del peaje, cabe resaltar que teníamos tres vehículos en cola, los cuales se les indicó retroceder e ingresar a la vía 201 para así ser atendidos. Después de unos minutos se acercó a oficina pidiendo el libro de reclamos para realizar su queja por haberlo hecho retroceder y ser el último en ser atendido, por mi parte se le brindó las facilidades para colocar su malestar.”*



7. Que, el reclamo del usuario se origina en una contingencia presentada en el sistema digital de cobro de peaje por desconexión con la red, en el punto de venta donde estaba siendo atendido (vía 203); debido a que el sistema digital se cerró y la cobradora no pudo volver a abrir su punto de venta.
8. Que, de lo precisado en el numeral 7. se ha generado el correspondiente Registro de Mantenimiento Correctivo (28/01/2023) que detalla los siguientes datos:
 - a. **Datos de la avería/desperfecto:** Sistema de cobro en la vía 203 no logra iniciar.
 - b. **Diagnóstico:** Desconexión del cable serial de datos que conecta la Computadora de Cobro con el Controlador Lógico Programable (PLC) de la caja de Detección Automática de Categoría (DAC).
 - c. **Trabajos correctivos:** Corrección de soldadura en conector DB9RS485 del lado de la Computadora de Cobro de cobro.

Se precisa que “PLC” es el computador industrial que interactúa con los componentes de la caja DAC y la Computadora de Cobro. Asimismo, la “Caja DAC” es el equipo mecánico – eléctrico que detecta en conjunto con el PLC la configuración de un determinado vehículo, sube y baja la barrera, realiza capturas fotográficas de la placa del vehículo y controla la señalización visual del sistema de cobro.

9. Que, debido a la contingencia suscitada del numeral 7., se tuvo que abrir otro punto de venta (vía 201) para que los vehículos sean atendidos.
10. Que, el Reclamante se encontraba primero en la cola de la vía 203 al momento que sucedió la contingencia en la mencionada vía.
11. Que, los vehículos que se encontraban haciendo cola en la vía 203 tuvieron que retroceder para hacer su ingreso a la nueva vía aperturada (vía 201).
12. Que, para que los vehículos puedan hacer esta maniobra de retroceso de forma ordenada y segura, los últimos vehículos de la cola de la vía 203 tuvieron que iniciar a retroceso. Estos vehículos fueron ingresando a la vía 201, quedando primeros en esta nueva cola.
13. Que, una vez el Reclamante tuvo despejado el carril de la vía 203 (sin carros detrás de su vehículo), pudo retroceder de manera segura e hizo su ingreso en la vía 201, quedando noveno en orden, es decir último en esta nueva cola.
14. Que, se verificó en nuestras cámaras de vigilancia que, desde que el Reclamante llega a la nueva cola formada en la vía 201 hasta que fue atendido ha transcurrido un lapso de dos minutos.
15. Que, presentado el desperfecto en el sistema de cobro de la vía 203, el personal siguió el plan de contingencias establecido; asimismo, todo lo realizado se hizo lo más rápido posible y siguiendo nuestro referido plan, que consiste en usar los demás puntos de cobro operativos y trasladar el flujo vehicular.
16. Que, lamentamos su malestar por la espera, sin embargo, lo ocurrido es producto de un evento de desperfecto en el sistema, para el cual hemos accionado activando lo más rápido posible nuestro plan de contingencia y recursos para dar una solución inmediata a los usuarios.
17. Que, agradecemos la acción tomada por el reclamante, si bien lamentamos el inconveniente ocurrido este nos ayudará a realizar la revisión y verificación de nuestro plan de contingencia para evaluar las mejoras que puedan implementarse y evitar afectar en adelante a otros usuarios.

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 **FUNDADO** el reclamo formulado por el sr. Gallo Agurto Gary, ofreciéndole la mayor de las disculpas por la eventualidad que afectó su tiempo de recorrido.

SEGUNDO: Notificar la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Panamericana #163 Mallaritos y/o en la dirección electrónica soryernesto001@gmail.com consignados 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 recursos impugnativos de acuerdo con lo establecido 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.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, los recursos impugnativos podrán ser presentados a través de nuestros canales telefónicos y virtuales del Centro de control de Operaciones - CCO (Línea gratuita (0800-00369) / Fijo (073-323204) / RPC (989008811) / RPM (973882351) o a la dirección electrónica cco@iirsanorte.com.pe



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,

RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

Puede verificar la Copia Auténtica de este documento
<https://irsanorte.inellisign.pe/#/public/copia-autentica>
Use la contraseña: **ncs4xnc9**

