

CARGO

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 027-2014-GO-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 00065 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)
RECLAMANTE: PEDRO PINGO QUIROGA
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACION DE SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 31 de octubre de 2014

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Pedro Pingo Quiroga, quien señala demora en la atención durante su pase por la Unidad de Peaje de Paita.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 11 de junio de 2011, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Reglamento del Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, (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, el 20 de octubre de 2014, el señor Pedro Pingo Quiroga, identificado con DNI N° 03829635 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones (CCO), mediante el cual indica demora en la atención durante su pase por la Unidad de Peaje de Paita, por lo cual, sugiere que habiliten una garita más de cobranza.
3. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso analizar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte, previstas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, en representación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), para 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.
4. Que, de acuerdo a la materia del Reclamo, este se encuentra dentro del supuesto contemplado en el Litera c) del artículo 33 de El Reglamento, referido a la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.
5. Que, el tiempo de espera de los vehículos durante el cobro de la tarifa en las unidades de peaje, se encuentra regulado en el Contrato de Concesión a través de la medición del “tiempo de espera cola”, el cual conforme a las evaluaciones realizadas por la entidad a cargo, se encuentra en cumplimiento al parámetro establecido.
6. Que, en este sentido, se ha verificado en los reportes emitidos por el Centro de Control de Operaciones (CCO) de la Concesionaria, que la atención brindada, no ha superado el Tiempo de Espera estipulado en el Contrato de Concesión, el cual se mide en terreno como el promedio de tiempo de espera por vehículo ponderado por el número de vehículos atendidos, esto gracias a que se abrió una vía adicional para el cobro del peaje, a fin de evitar se genere congestión y agilizar la atención.
7. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Pedro Pingo Quiroga, referente a la demora en la atención durante su pase por la Unidad de Peaje de Paita.

SEGUNDO: El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento.

TERCERO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Mz Q Lote 18 Conjunto Habitacional Micaela Bastidas 3era etapa - Piura.

CUARTO: **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (www.iirsanorte.com.pe).

QUINTO: La Concesionaria IIRSA Norte 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,




GERMÁN VANEGAS VARGAS
Concesionaria IIRSA Norte



80297061 .
Ser Nueva
08/11/2014.