

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 025-2015-GO-IIRSANORTE

CARGO

RECLAMO N°: 00019 – UNIDAD DE PEAJE DE PAITA
RECLAMANTE: FLORES MURIAS ARTURO
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACION DE SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 19 de junio de 2015

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Arturo Flores Murias, quien indica que en la Unidad de Peaje Paita en las mañanas se aperturan dos carriles o casetas, hacia Paita, y en las tardes, de forma viceversa. Indicando, además, que falta señalización en la mencionada Unidad de Peaje.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 547-2015-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 señor Arturo Flores Murias, identificado con DNI N° 03565699 (en adelante, el Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje Paita, indicando que en dicha Unidad de Peaje en las mañanas se aperturan dos carriles o casetas, hacia Paita, y en las tardes, de forma viceversa. Indicando, además, que falta señalización en la mencionada Unidad de Peaje.
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, durante el turno de la mañana, en la unidad de peaje de Paita, se habilitan dos carriles para los vehículos que transitan en sentido ascendente (hacia Paita) y un carril para aquellos que lo hacen en sentido descendente (hacia Piura). Esta habilitación varía en el turno de la tarde, en dos carriles para los vehículos que se dirigen en sentido descendente (hacia Piura) y uno para sentido ascendente (hacia Paita).
Esta medida se ha adoptado en función a la evaluación efectuada sobre el flujo de los vehículos que transitan a lo largo de la carretera Piura – Paita, en el cual se muestra que en las mañanas existe mayor confluencia de unidades con dirección hacia Paita, a fin de evitar aglomeración y congestión de vehículos y demora en la atención a los usuarios, que se desplazan en ambas direcciones.
Respecto a la señalización, es preciso mencionar que la unidad de peaje cuenta con semáforos que muestran el estado en que se encuentra la condición de la vía, es decir si está aperturada o cerrada, además se colocan conos de seguridad en las vías que están cerradas a fin de evitar confusiones y tener una mejor orientación de los usuarios. Adicionalmente, se cuenta con personal que apoya en la orientación de ser necesario el caso.
5. 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. Arturo Flores Murias.

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 Av. A N° 9 Urb. San Eduardo (Altura de la Química Suiza).

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,


GERMAN VANEGAS VARGAS
CONCESIONARIA IIRSA NORTE

Arturo Javier Flores Carrero
43836944
Hijo

Recibido
24/6/2015
Hora: 8:13

