

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 044-2015-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000082—UNIDAD DE PEAJE PONGO
RECLAMANTE: JUAN YNGA PICÓN
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 11 de noviembre de 2015

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Juan Ynga Picón, mediante el cual indica que pasó por la Unidad de Peaje Pomahuaca en la noche con dirección de Chiclayo a Tarapoto y el cobrador que lo atendió lo hizo de forma grosera. Indica que en reiteradas oportunidades el cobrador lo trata de esa manera.

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 Sr. Juan Ynga Picón, identificado con DNI N° 17450993 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones, indicando que pasó por la Unidad de Peaje Pomahuaca en la noche con dirección de Chiclayo a Tarapoto y el cobrador que lo atendió lo hizo de forma grosera. Indica que en reiteradas oportunidades el cobrador lo trata de esa manera.
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, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 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, en el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato de Concesión. Asimismo, implementando servicios obligatorios al servicio de los usuarios de la carretera.
5. Que, de acuerdo al procedimiento interno establecido, la Concesionaria ha solicitado al personal de la Unidad de Peaje de Pomahuaca el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos mencionado por el Reclamante.
6. Que, de las versiones recabadas, no se infiere el motivo que ha hecho nacer la situación manifestada por el Reclamante.
7. Que, al respecto la Concesionaria ha procedido a adoptar las acciones correctivas con el personal recaudador. Asimismo, presenta las disculpas del caso y lamenta la percepción de una mala atención debido a la situación manifiesta.
8. Que, la Concesionaria, agradece lo manifestado por el Reclamante, lo cual permitirá mejorar en el servicio que brinda a los usuarios de la carretera concesionada.
9. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **FUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Juan Ynga Picón.

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 Las Margaritas Lote 22 - La Planicia - Morales Tarapoto o a la dirección electrónica juanynga1964@hotmail.com, consignadas por el Reclamante en su reclamo.

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 S.A.

