

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 053-2015-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000085 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: Luis Pflucker Neyra
SUGERENCIA: Calidad atención o prestación servicios brindados

Piura, 10 de diciembre de 2015

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Luis Pflucker Neyra, quien indica que es un transportista de la empresa Cajamarca que cada vez que hace su pase por la Unidad de Peaje de Moyobamba ha notado la ausencia de un trabajador, siendo una persona la que atiende las dos vías, eso causa atraso en su trabajo y a sus colegas.

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. Luis Pflucker Neyra, identificado con C.E. N° 01032278 (en adelante, la Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones indicando que es un transportista de la empresa Cajamarca que cada vez que hace su pase por la Unidad de Peaje de Moyobamba ha notado la ausencia de un trabajador, siendo una persona la que atiende las dos vías, eso causa atraso en su trabajo.
3. Que, la Concesionaria IIRSA Norte ha firmado el Contrato de Concesión 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 Paíta 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, así como la ejecución de obras para el bienestar de la población.
5. Que, en relación a la infraestructura de la carretera, la Concesionaria atiende diligentemente el mantenimiento y conservación de toda la carretera IIRSA Norte conforme estipulado en el Contrato de Concesión, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
6. Que, como parte del procedimiento interno, se ha solicitado el descargo al personal de la Unidad de Peaje de Moyobamba, a fin de verificar ambas versiones.
7. Que, el Reclamante en su reclamo no especifica la fecha ni la hora en la que menciona ha notado la ausencia del recaudador en la Unidad de Peaje de Moyobamba, es más, afirma que es "cada vez que hago mi pase" lo cual no permite identificar con precisión el momento exacto al que hace referencia.
8. Que, el personal de la Concesionaria se comunicó vía telefónica en reiteradas ocasiones con el Reclamante para conocer mayor referencia de la dirección consignada en su reclamo, no obteniendo respuesta favorable debido a no ubicarlo al número de teléfono consignado. En este sentido, la Concesionaria ha tenido que buscar su dirección a través de la página web de la SUNAT.
9. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Luis Pflucker Neyra.

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 Jr. Bolognesi Nro. s/n (Cuadra Seis) San Martín - Rioja - Rioja, dirección extraída de la página web de la SUNAT, debido a que el Reclamante ha consignado una dirección no determinable "Fonavi Mz Ñ L 10".

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 S.A.