

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 038-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000052 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: ALFREDO BERNAL RUIZ
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 26 de mayo de 2017

VISTO:

El escrito consignado por el Sr. Alfredo Bernal Ruiz en la Unidad de Peaje de Pomahuaca, solicitando que se mejore la calidad de los servicios al enviar mejores máquinas y volquetes para ser efectivo el servicio por la demora al viaje.

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 la publicación del mismo.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN 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. Alfredo Bernal Ruiz, identificado con DNI 18880378 (en adelante, la Reclamante), consignó un escrito en la Unidad de Peaje Pomahuaca, cuyo detalle se menciona en el Visto de la presente resolución.
4. Que, 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) firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante MTC), 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, de lo indicado por el Reclamante, no precisa el evento o suceso al que hace alusión, que permita identificar sobre qué equipo o maquinaria hace referencia.
6. Que, la Concesionaria cumple cabalmente con sus obligaciones, en tanto que viene disponiendo de los recursos, equipos y personal para realizar la limpieza y reparaciones de los daños, atendiendo una programación de mantenimiento y priorizando aquellos sectores más afectados, en el marco de los términos establecidos en el Contrato y no dejando de brindar transitabilidad a lo largo de la carretera concesionada.
7. 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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Alfredo Bernal Ruiz.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Pedro Barroso 220 - Huánuco o a la dirección electrónica rolly_m1635@hotmail.com, ambas consignadas por el Reclamante en su reclamo, 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 ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos 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.

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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

