

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 039-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000027 – UNIDAD DE PEAJE UTCUBAMBA
RECLAMANTE: JOSÉ OLANO ZEVALLOS
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 02 de diciembre de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. José Olano Zevallos través de la Unidad de Peaje Utcubamba de la Concesionaria IIRSA precisando que como usuario y transportista de la empresa Selva Tropical que cubre la ruta Bagua Grande - Jaén diariamente transita por el peaje, fue agredido verbalmente por la cobradora delante de los pasajeros con palabras soeces. Espera se tomen cartas en el asunto.

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. José Olano Zevallos, identificado con DNI 45010903 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones, indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución. Asimismo, el Reclamante consignó la misma información en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje de Pongo. Por lo tanto, se han unificado ambos escritos para su atención en la presente Resolución (ambos se tratarán como el Reclamo).
4. Que, es preciso mencionar previamente 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), así como en los documentos contractuales respectivos, firmados 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 Paíta hasta Yurimaguas y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado el descargo al área respectiva que permita contar con la información que permita atender el Reclamo.
6. Que, de la información vertida por el personal recaudador designado el día de la atención, han precisado que las conversaciones llevadas a cabo por el personal que atendió al Reclamante, crearon una confusión de interpretación en el Reclamante.
7. Que, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios, y brindar un trato cordial a los mismos durante su pase por las Unidades de Peaje.
8. Que, la Concesionaria lamenta la percepción errada respecto a la atención. Asimismo, agradece su comunicación que permitirá identificar puntos a verificar.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en 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. José Olano Zevallos.

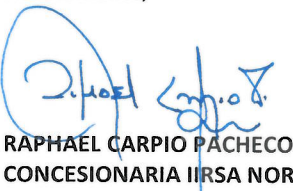
SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Cajamarca #429 – Bagua Grande, consignada en su Reclamo.

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,



RAPHAÉL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.