

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 047-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000068 – PAGINA WEB
RECLAMANTE: CAZORLA MERE PIERO
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 09 de noviembre de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Cazorla Mere Piero, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Buenas tardes, soy gerente de logística de la empresa SEAFROST, envié con fecha 23 de septiembre una carta a CCO IIRSA para que puedan incluirme en el servicio de prepago en sus peajes de Paita - Piura, pero hasta el momento no he tenido respuesta. He seguido los pasos para el procedimiento, que es la carta de solicitud, pero no tengo respuesta aún. Agradeceré puedan comunicarse con el área de CCO o la competente para poder empezar a usar el servicio prepago en sus peajes, esto con la intención de reducir el intercambio de dinero en efectivo, mejorando la bancarización y mitigando el riesgo al contagio del COVID 19. Muchas gracias”*

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. Cazorla Mere Piero, identificado con DNI 41348329 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la página Web de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución.
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 Paita hasta Yurimaguas.
5. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado el descargo al área respectiva que permita contar con la información para atender el Reclamo.
6. Que, de la información recabada, se desprende lo siguiente:
 - a. Que, a fin de concretar este servicio la empresa solicitante (Reclamante) y la Concesionaria deben de suscribir un contrato en el cual se precisan los términos del servicio a brindar, la misma que debe ser comunicada para su conformidad
 - b. Que, en fecha 22/10/2020 el área Adquisiciones de la Concesionaria se comunicó vía correo electrónico con el Reclamante para iniciar con los trámites previos al otorgamiento del servicio.
 - c. Que, en fecha 29/10/2020, se remitió vía correo electrónico al Reclamante el contrato para completar con la información correspondiente a la empresa Seafrost S.A.C.
 - d. Que, en fecha 03/11/2020, el Reclamante remitió vía correo electrónico al área de Adquisiciones de la Concesionaria el contrato con las firmas correspondientes por parte de la empresa Seafrost S.A.C.
 - e. Que, a la fecha se ha culminado con el proceso de firmas del contrato por parte de la empresa Seafrost S.A.C y la Concesionaria, con lo que se estará dando inicio al servicio solicitado.
7. Que, sin perjuicio de lo anterior, lamentamos la percepción de un mal servicio otorgado, asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios, a través de la información brindada en el presente Reclamo.
8. 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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Cazorla Mere Piero.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. los pescadores 1230 - Paita y/o en la dirección electrónica pcazorla@seafrost.com.pe consignada por el Reclamante 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 recursos impugnativos de acuerdo a lo establecido 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. Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, los recursos impugnativos podrán ser presentados a través de nuestros canales telefónicos y virtuales del Centro de control de Operaciones - CCO (Línea gratuita (0800-00369) / Fijo (073-323204) / RPC (989008811) / RPM (973882351) o a la dirección electrónica cco@iirsanorte.com.pe

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 973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

Información del documento

- Nombre del archivo: W6XiqbR0-Resolución de Gerencia N 047-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 4c83eab5-2b51-4783-b5f8-dd4e491cd134
- Código de Validación: b3429946-461a-48bc-9678-a678b58f813e

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe) 9 de noviembre de 2020 16:13 PM
con IP:2800:200:f0e0:36c:f4c0:860a:1302:50a2 Código Validación b3429946-461a-48bc-9678-a678b58f813e