

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 013-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000153 – CCO
RECLAMANTE: EDUARDO CORDOVA VELASCO
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 22 de marzo de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Eduardo Cordova Velasco, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Ayer a las 9 de la mañana pasé por el peaje de Paita, en la vía Paita - Piura, con mi camioneta de placa P1C017 por la cabina que está pegada a las oficinas. Ahí hay un señor un moreno que se bromea por el simple hecho que el carro está inscrito a nombre de Marcos Toro Medina; él me dice toro, torito, toro cuernudo, toro muco. La vez pasada le reclamé yo jamás faltó el respeto y este señor cada que quiere empieza con sus insultos , él debe respeto a los usuarios espero que este señor sea castigado no es justo que cada que quiera y yo pase empiece a burlarse yo no le dado confianza a este señor, él no sabe que yo no soy el Sr Toro, él no tiene porque burlarse debe aprender a respetar Ayer no hice el reclamo pero hoy pregunte a una señorita y me dio su número, ayer que le reclame a este señor nadie se dio cuenta, el está sentado cobrando peaje”*.

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. Eduardo Cordova Velasco, identificado con DNI 02792989 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del CCO de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución.
4. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a) El recaudador solicitó el Reclamante su razón social, sin faltarle el respeto.
 - b) Se mantuvo el trato cordial y de respeto con el Reclamante en todo momento.
5. 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, por lo que lamentamos la percepción negativa respecto de una mala atención.
6. 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. Eduardo Cordova Velasco

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Pueblo Joven Jorge Chávez MZ G Lote 04-Veintiséis de Octubre consignados 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: J44ZzPIh-Resolución de Gerencia N 013-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: b455b076-e133-494a-87de-918365aebf08
- Código de Validación: dfe1941b-3226-45f8-9766-66fb414397c2

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin dfe1941b-3226-45f8-9766-66fb414397c2

22/03/2021 14:17 14:17