

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 005-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000112 –UP OLMOS
RECLAMANTE: ZAVALETA OSCAR
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 14 de febrero de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Zavaleta Oscar, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Su gente por la mala actitud por motivo de mala atención al cliente Yessica Yarleque Supervisora de IIRSA NORTE peaje Olmos, Y mal estado de la carretera, bastantes huecos y falta de señalización.”*

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. Zavaleta Oscar, identificado con DNI S/N (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos 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 precisado por el Reclamante, si bien no indica un sector específico, el área responsable remite el descargo correspondiente, en el cual se indicó lo siguiente:
 - a. Siendo aproximadamente 21:05 horas del 01 de febrero de 2022, se presentó el usuario del vehículo de placa T1Q884, en sentido descendente, negándose a pagar el peaje porque no tenía dinero e incluso indicando el pésimo estado de la carretera; se le explicó que el cobro de peaje es acuerdo a los alineamientos dados por la Concesión es ambos sentidos, se reiteró que tenía que pagar el peaje y no se le podía exonerar.
 - b. Posteriormente, asentó el reclamo, pagó el Peaje y pasó.
6. Que, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, tal como puede verificarse en las programaciones semanales, informes mensuales y anual, los cuales son verificados por el Regulador. Demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que se procure la transitabilidad de los usuarios que utilizan la infraestructura.
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.

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. Zavaleta Oscar

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Pj. Las Margaritas Mz A.42 Lte 17 Urb. La Rinconada la Libertad y/o en la dirección electrónica celiasolangezavaletahlas@gmail.com 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: OU7MbN8u-Resolución de Gerencia N005-2022-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 166cc346-cdf3-458f-8863-7e5d08af8d5f
- Código de Validación: 563cc2b6-9b01-4639-b800-54c05c64222b

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 563cc2b6-9b01-4639-b800-54c05c64222b

14/02/2022 11:11 11:11