

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 011-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000081 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: NINAQUISPE TOCTO ANGEL
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 15 de marzo de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Ninaquispe Tocto Angel, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Siendo las 18:25 pasando por la caseta 402, siendo atendido por el Sr. Miguel Vera Villalobos el cual mostrando una actitud prepotente y áspera levantando la voz, fui atendido el cual a mi parecer no es la atención adecuada. A la hora de retirarme le comento que no es la forma ni la actitud en la que el sr. Debe atender, me dice pasa PAYASO y eso para mí es intolerable. Agradezco tomar cartas en el asunto y brindar asesoramiento de como se debe atender al usuario.”*

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. Ninaquispe Tocto Angel, identificado con DNI 42196058 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca 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, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, y de acuerdo a las programaciones semanales, informes mensuales y anuales. Dichas labores son verificadas por el organismo Regulador, demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que procurar la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.
6. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
7. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. Que, el recaudador según lo manifestado en su descargo, sí habría insultado al usuario, contestándole conforme él inicialmente lo llamó: (payaso). El recaudador no tomó en cuenta los consejos ni advertencias que constantemente se les hace llegar de cómo se debe atender al usuario en casetas de cobranza, por lo que suscitó el incidente entre los dos.
8. Que, de la evaluación de los sucesos para este caso, la Concesionaria adoptará las medidas correctivas que corresponden.
9. 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 **FUNDADO** el reclamo formulado por el sr. Ninaquispe Tocto Angel

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Panamericana s/n Pacanguilla y/o en la dirección electrónica Angelninaquispe_a1@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).



Información del documento

- Nombre del archivo: D00wS6a3-Resolución de Gerencia N 011-2022-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 1845bcf9-8a9a-4e94-ad23-3f9fb9aee532
- Código de Validación: 3e19e901-3021-492d-8ab8-7984f31dff14

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 3e19e901-3021-492d-8ab8-7984f31dff14

15/03/2022 07:36 07:36