

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 014-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000035 – UNIDAD DE PEAJE UTCUBAMBA
RECLAMANTE: ALBERCA LOZADA GINO
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 15 de marzo de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Alberca Lozada Gino, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Yo Gino Cesar Alberca Lozada trabajador de Exportadora Romex SA se me entregó por dos ocasiones facturas que no registran en el sistema de tributación con el N ° de Factura FE01543395”*

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. Alberca Lozada Gino, identificado con DNI 40622290 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Utcubamba 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. El señor Gino Cesar Alberca Lazada, se presentó a la oficina administrativa con la finalidad que le dé solución a un ticket factura FE01-S43395 de fecha 25/02/2022; 18:53:18; toda vez que, según lo indicado por él, aun no figura en el sistema de tributación y que la empresa donde labora no lo recibe y él tiene que asumir ese gasto, es por esa razón que aducía que el supervisor del peaje tenía que devolverle su dinero.
 - b. Se le indicó el procedimiento de facturación y validación que realizamos como empresa, indicándole que el ticket factura está legamente emitida y yo no podía hacerle ninguna devolución de dinero.
 - c. El usuario mencionó que no era la primera vez que le pasaba esto que ya es la segunda, indicando además que le estamos robando su dinero y quizás estos pasa con muchos usuarios, pero no se dan cuenta y que él se ha dado cuenta porque lo necesita. Por eso solicitó el libro de reclamo para sustentarlo por escrito para que no le vuelva a pasar.

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. Alberca Lozada Gino

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Pakamuros N° 185 Jaén y/o teléfono 959990592 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: fF8xc7Nd-Resolución de Gerencia N 014-2022-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 7d46169c-ad6b-47fe-89cc-2dac85ac6eb2
- Código de Validación: e0620cfd-4073-40ce-8af4-fda5a5060850

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin e0620cfd-4073-40ce-8af4-fda5a5060850

15/03/2022 11:36 11:36