

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 050-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000079 – UNIDAD DE PAITA
RECLAMANTE: CHAVEZ RAMIREZ AGUSTIN
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 18 de noviembre de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Chavez Ramirez Agustin, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Soy usuario de a diario de la ruta Piura - Paita y mi disconformidad es ver tanto accidente y no tener un auxilio de su parte, como es no contar con una ambulancia permanente en dicha estación y de otra parte aprovechando la oportunidad es también criticar los servicios higiénicos a que no prestan los servicios adecuados, somos seres humanos y merecemos mejor respecto. Los usuarios somos un público que no podemos entrar más de uno. Por lo tanto, exijo que se tome las medidas y se construyan servicios amplios donde no nos contaminemos. Porque lo que están aquí al servicio parece que son de una cantina”.*

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. Chavez Ramirez Agustin, identificado con DNI 02717329 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita 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 al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, respecto de lo indicado la sra. Masías – Administradora de la Unidad de Peaje Paita precisó:
 - a. Que el usuario indicó que el urinario está expuesto, no cuenta con puertas y que mejoremos la infraestructura de los baños públicos, que sean más amplios.
 - b. Cabe mencionar que los servicios higiénicos cuentan con limpieza permanente y cada vez que el usuario hace uso de este. Así también se encuentra abastecido con papel higiénico, jabón líquido y alcohol.
7. Que, en conformidad con los términos establecidos en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona los servicios obligatorios gratuitos de Central de Emergencias, Auxilio Mecánico y Grúa, Sistema de Comunicación de Emergencia, Servicios Higiénicos y Oficina para uso de la Policía Nacional del Perú.
8. Que, el servicio de ambulancias no forma parte de los servicios obligatorios que la Concesionaria debe implementar o proporcionar de acuerdo a los términos del Contrato de Concesión.
9. Que, de lo precisado en el descargo, los servicios higiénicos dispuestos en la Unidad de Peaje cuentan con limpieza permanente y cada vez que el usuario hace uso de este. Así también se encuentra abastecido con papel higiénico, jabón líquido y alcohol.
10. Que, lamentamos la percepción de una atención inadecuada, 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. Chavez Ramirez Agustin.

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Tacna. La Arena - Piura y/o en la dirección electrónica Sernaque1960@hotmail.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.

