

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 045-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000085 – PÁGINA WEB
RECLAMANTE: IBAÑEZ FLORES MIRIAM
MATERIA: TIEMPO DE ESPERA EN COLA

Lima, 15 de agosto de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el usuario sr. IBAÑEZ FLORES MIRIAM, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Es inhumano lo que están realizando en el “Mejoramiento de ciertos tramos de la Carretera FBT Tramo Moyobamba - Tarapoto Viceversa, hacernos demorar una hora en la carreta con el sol fuerte con bebés a bordo y no teniendo ni un grado de consideración, no tenemos teniendo una comunicación en poder informar el porqué de tanto tiempo o mencionar en sus redes los horarios que cerraran para no perjudicar a las personas, pagamos los peajes sin reproche alguno de mi vehículo personal para que me retengan en la pista más de una y las personas que están en el puesto con las paletas de pare y alto no son educadas insultando cuando se les indica lo injusto que es esperar tanto tiempo”.*

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 usuario IBAÑEZ FLORES MIRIAM, identificado con DNI 71721576 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la PÁGINA WEB 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 al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a. *Se viene ejecutando los trabajos de reposición de carpeta asfáltica, por lo cual se tienen controles de tránsito en varios sectores de la carretera (actividad indispensable), para garantizar la seguridad de los usuarios que hacen uso de la vía, así como de los mismos trabajadores que realizan el servicio.*
 - b. *Respecto al tiempo de espera en las tranqueras de los sectores de trabajo, es de 30 minutos como máximo.*
 - c. *Se reforzará el actuar del personal que se encuentra en las tranqueras para que tengan una mejor comunicación con los usuarios.*
6. Que, lamentamos la percepción negativa del 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 usuario IBAÑEZ FLORES MIRIAM.

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física JR. 20 DE ABRIL 424 y/o en la dirección electrónica MAIFALEFLOR@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.

