

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 047-2015-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000083-CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: EDGAR OLAYA ALFARO
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 20 de noviembre de 2015

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Edgar Olaya Alfaro, mediante el cual indica que se dirigía de Piura a Paita conduciendo el ómnibus de la empresa "Jimena" de placa C3W967, hizo su pase por la caseta del centro, demorando la atención de una camioneta que estaba delante de su unidad. Tocó el claxon para que el cobrador se apresure, pero el mismo sacó la cabeza por la ventana de la caseta y lo gritó. Asimismo, otro personal salió de otro ambiente e hizo señales vulgares hacia su persona.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 547-2015-CD-OSITRAN, (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, el Sr. Edgar Olaya Alfaro, identificado con DNI N° 43643968 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones, indicando que se dirigía de Piura a Paita conduciendo el ómnibus de la empresa "Jimena" de placa C3W967, hizo su pase por la caseta del centro, demorando la atención de una camioneta que estaba delante de su unidad. Tocó el claxon para que el cobrador se apresure, pero el mismo sacó la cabeza por la ventana de la caseta y lo gritó. Asimismo, otro personal salió de otro ambiente e hizo señales vulgares hacia su persona.
3. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso analizar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte, previstas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para 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.
4. Que, en el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato de Concesión. Asimismo, implementando servicios obligatorios al servicio de los usuarios de la carretera.
5. Que, de acuerdo al procedimiento interno establecido, la Concesionaria ha solicitado al personal de la Unidad de Peaje de Paita el descargo respectivo, a fin de verificar ambas versiones.
6. Que, respecto al tiempo de espera de los vehículos durante el cobro de la tarifa en las unidades de peaje, el mismo se encuentra regulado en el Contrato de Concesión a través de la medición del "tiempo de espera en cola", el cual conforme a las evaluaciones realizadas por la entidad a reguladora, se encuentra en cumplimiento al parámetro establecido.
7. Que, de la información recabada se conoce que la demora en la atención al usuario que se encontraba estacionado antes del Reclamante, se debió a que se estaba efectuando el registro de sus datos en el sistema. En este sentido, conforme al registro, entre la atención del Reclamante y el usuario que le antecedió, no se ha superado el promedio de tiempo de espera establecido en el Contrato de Concesión.
8. Que, respecto al trato que manifiesta ha recibido por parte del personal de la Unidad de Peaje de Paita, la Concesionaria ha procedido a adoptar las acciones correctivas. Asimismo, presenta las disculpas del caso y lamenta la percepción de una mala atención debido a la situación manifiesta. Finalmente, agradece lo manifestado por el Reclamante, lo cual permitirá mejorar en el servicio que brinda a los usuarios de la carretera concesionada.
9. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **FUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Edgar Olaya Alfaro.

SEGUNDO: El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento.

TERCERO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Urb. Andrés Avelino Cáceres Mz. E Lote 14 o a la dirección electrónica edgar1184@hotmail.com, consignadas por el Reclamante en su reclamo.

CUARTO: **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (www.iirsanorte.com.pe)

QUINTO: La Concesionaria IIRSA Norte 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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



GERMÁN VANEGAS VARGAS
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo

De: Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo
Enviado el: viernes, 20 de noviembre de 2015 10:12 a.m.
Para: 'edgar1184@hotmail.com'
Asunto: RESPUESTA a Reclamo interpuesto a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 047-2015-GG-IIRSANORTE)
Datos adjuntos: Resolución de Gerencia N° 047-2015-GG-IIRSANORTE.pdf

Sr. Edgar Olaya Alfaro,

Buenos días,

Mediante la presente reciba nuestro cordial saludo y asimismo, adjuntamos la Resolución de Gerencia 047-2015-GG-IIRSANORTE, que responde al reclamo asentado por su persona a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte.

Slds,

Concesionaria IIRSA Norte S.A

Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo

De: Microsoft Outlook
Para: edgar1184@hotmail.com
Enviado el: viernes, 20 de diciembre de 2015 10:13 a.m.
Asunto: Retransmitido: RESPUESTA a Reclamo interpuesto a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 047-2015-GG-IIRSANORTE)

Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega:

edgar1184@hotmail.com (edgar1184@hotmail.com)

Asunto: RESPUESTA a Reclamo interpuesto a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 047-2015-GG-IIRSANORTE)