

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 010-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000034 – PÁGINA WEB
RECLAMANTE: SILVANA ARO VALDERRAMA
MATERIA: INADECUADA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 19 de marzo de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sra. Silvana Aro Valderrama, quien indica que ella pertenece a una empresa que necesita sustentar sus gastos, para lo cual requiere se consigne el número de placa de la unidad vehicular, sin embargo en el peaje de Aguas Claras no le están consignando placa y solo ocurre con el número de serie 701, empero en el resto de Unidades de Peaje si lo consignan. Precisa además que para el traslado de unidades nuevas utiliza placas rotativas. Asimismo, menciona que adjunta el comprobante como medio probatorio.

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, la Sra. Silvana Aro Valderrama identificada con el DNI N° 18141903 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la página web de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que ella pertenece a una empresa que necesita sustentar sus gastos, para lo cual requiere se consigne el número de placa de la unidad vehicular, sin embargo en el peaje de Aguas Claras no le están consignando placa y solo ocurre con el número de serie 701, empero en el resto de Unidades de Peaje si lo consignan. Precisa además que para el traslado de unidades nuevas utiliza placas rotativas. Asimismo, menciona que adjunta el comprobante como medio probatorio.
4. Que, 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) firmado 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, como concesionarios de la carretera IIRSA Norte, buscamos que los usuarios intermedios y finales reciban el mejor servicio con calidad y con altos estándares de seguridad. Como consecuencia de ello, hemos puesto su reclamo en conocimiento del área responsable, a efectos de que nos proporcionen información respecto de lo mencionado, es así que, de la información recabada se verifica que al momento de realizar el pago de tarifa de peaje, el Recaudador verificó en el sistema una duplicación de placas para un vehículo liviano y uno pesado, optando por no consignar la placa, toda vez que no advirtió la posibilidad de la utilización de placas rotativas; obviando consignar la placa que ostenta el vehículo que realiza pase a través de la Unidad de Peaje.
6. Que, de acuerdo a lo expuesto en el párrafo anterior, se han tomado las acciones correctivas del caso en todas las Unidades de Peajes, a fin de evitar una situación similar en el futuro.
7. Que, sin perjuicio de lo anterior, permítanos ofrecerle las disculpas del caso por la situación materia de su reclamo, agradeciendo sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios.
8. 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 la Sra. Silvana Aro Valderrama.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección electrónica silaroval@yahoo.com, consignada por el Reclamante para ser notificado. Cabe decir, que la Reclamante no consigno dirección física donde notificar la presente resolución.

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

CUARTO: El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos 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.

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,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

