

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 030-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000142 – CCO
RECLAMANTE: MARY AZCARATE ZAPATA
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA/ MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 31 de agosto de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Mary Azcarate Zapata, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Todos los días paso por la zona Piura - Chulucanas con mi cisterna de placa: P3N857, a la altura del Km 20 y 25 en toda la pista hay un hueco el cual ya tiene meses y no hacen nada, nos tienen esperando ya que están haciendo trabajos, pero porque no tapan ese hueco que es peligroso. Me acerque al peaje de Chulucanas queriendo colocar mi reclamo y la Srta. se hizo la loca no me respondió.”*

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. Mary Azcarate Zapata, identificada con DNI 02804947 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control y Operaciones 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, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que siendo aproximadamente las 10:55 horas, una señora que iba de copiloto en el vehículo de placa P3N857, manifestó al personal de cobranza que se encuentra cobrando peaje en la vía 201, que en el Km 25 hay demasiados huecos y que en vez de arreglar la vía la están malogrando que por favor comunique. Ante esto la cobradora tomó nota e indicó a la usuaria que comunicaría. Es preciso señalar que en ningún momento el Reclamante solicitó el libro de reclamaciones o información sobre el procedimiento para asentar su reclamo. El conductor realizó su pago y se retiró.
6. Que, el personal dispuesto en las Unidades de Peaje mantiene un protocolo de atención destinado a los usuarios del cual se hace uso en todo momento. Por lo que lamentamos cualquier mala percepción respecto a ello.
7. Que, el Concesionario de manera diligente en Km 230 del Tramo 05: Piura – Dv. Olmos, ha realizado labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos a fin de brindar seguridad a los usuarios.
8. Que, el Concesionario ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, tal como puede verificarse en las programaciones semanales, informes mensuales y anual, los cuales son verificados por el Regulador. Demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que se procure la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.
9. Que, lamentamos la percepción negativa respecto de una mala atención por parte del personal de la Concesionaria.

En virtud de los Considerados precedentes y, en 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,

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sra. Mary Azcarate Zapata.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Ramon Castilla N° 1532 - Ref. Grifo Daniel y en la dirección electrónica grifodanielsrl@hotmail.com consignada 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: Sobre la presente Resolución de Gerencia, 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 #0064044, 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: 4UbQEZ7m-Resolución de Gerencia N 030-2020-GG-IIRSANORTE rev01.pdf
- Document ID: 5a9c9724-9a23-4c1f-b980-f9c764f662a0
- Código de Validación: 470f2828-974e-45ba-86ae-4b1e7298fc25

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

DANA CASTILLO CASTILLO(dana.castillo@iirsanorte.com.pe)
con IP:2800:200:f0c0:38f6:872:d928:30d3:67a7 Código Validación 470f2828-974e-45ba-86ae-4b1e7298fc25

1 de septiembre de 2020 08:56 AM