

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 041-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000086 UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: ALVARADO SILVA JUAN
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 31 de julio de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Alvarado Silva Juan en el cual indica textualmente lo siguiente: *“No prestan auxilio a accidentados que ayuden, no existe botiquín de primeros auxilios.”*

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 su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, 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. Alvarado Silva Juan, identificado con DNI N° 42785060 (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), los cuales 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 al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a) El sr. Caruajulca Segura (recaudador de Peaje Paita) precisó que:
 - *“Siendo las 07:55 hrs. Del día 23-07-2023 ingresó al carril donde estaba trabajando un usuario en su movilidad, sin identificarse y solicitó el botiquín, y le expresé que se acerque a la oficina que ahí lo iban a atender. En todo momento la persona indicada se mostraba apurado”*.
 - b) La srta. Masías Crisanto (supervisora peaje Paita) precisó que:
 - *“Estando en la oficina se apersonó el señor Juan Carlos Alvarado Silva solicitándome el libro de reclamos, ya que el señor Noé Caruajulca Segura lo atendió en caseta de cobranza y le preguntó tiene botiquín, el cual le indicé que se apersona a la oficina y que aquí se le prestaría el servicio a su emergencia. Por lo que le pregunté cual era el problema o motivo de su inconveniente indicándome que solo quería poner un reclamo sin explicar cuál era su emergencia para poderle prestar el apoyo que solicitaba, solo me indicó usted es trabajadora simplemente”*.
7. Que, frente a la solicitud del Reclamante, se ha procedido con cumplir con el protocolo establecido, derivándolo a la oficina administrativa de la Unidad de Peaje.
8. Que, una vez que el Reclamante llegó a la oficina administrativa de la Unidad de Peaje sólo solicitó el Libro de Reclamos.
9. Que, las oficinas administrativas de las Unidades de Peaje se encuentran debidamente implementadas con sus botiquines de primeros auxilios para la atención de cualquier emergencia de los integrantes que laboran ahí. Asimismo, una vez que el Reclamante se apersonó a la oficina administrativa de la Unidad de Peaje Paita, se le preguntó cual era su emergencia, a fin de poder prestarle el apoyo que solicitaba, sin embargo, el Reclamante indicó que sólo quería poner un reclamo; por lo que lamentamos la percepción de una atención inadecuada,

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. Alvarado Silva Juan

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Bolívar #151- Paita y/o dirección electrónica jalvaradodanilo@gmail.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: 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.norte@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.

