

CARGO

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 040-2014-GO-IIRSANORTE

RECLAMO N° : 00018 – UNIDAD DE PEAJE MOYOBAMBA
RECLAMANTE : CARLOS AURIA AYERBE
RECLAMO : CALIDAD DE ATENCION O PRESTACION DE SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 15 de diciembre de 2014

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Carlos Auria Ayerbe, respecto a la calidad de atención o prestación de servicios brindados en la Unidad de Peaje de Moyobamba.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 11 de junio de 2011, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Reglamento del Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-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 12 de diciembre de 2014, el señor Carlos Auria Ayerbe, identificado con CE N° 000891790 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo en la Unidad de Peaje Moyobamba, respecto a la calidad de atención o prestación de servicios brindados en la Unidad de Peaje de Moyobamba.
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, en representación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), 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.
5. Que, respecto del día que el Reclamante se ha movilizado por la Unidad de Peaje de Moyobamba, se ha verificado en los reportes emitidos por el Centro de Control de Operaciones (CCO) de la Concesionaria, que no se contaba con sistema en ese momento. Por lo cual, el procedimiento a seguir en esta situación, es la emisión de boletas y facturas manuales. Dichas opciones fueron ofrecidas al usuario, decidiéndose este por una boleta. Sobre el particular se le indicó que el cambio por factura no se podría realizar en un futuro, en tanto que ya se había emitido el comprobante de pago sustento de dicha operación.
6. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Carlos Auria Ayerbe.

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 Jr. Alegría Arias de Morey N° 572 Dpto. 2A – Tarapoto o a la dirección electrónica inversionesaragonesa@gmail.com

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

06-01-2015



73957283 

Secretaría de Inversiones TECNUN