

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 033-2015-GO-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000078 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: NEISER DÍAZ RAMIREZ
RECLAMO: MALA ATENCION

Piura, 06 de agosto de 2015

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Neiser Díaz Ramírez, mediante el cual muestra su malestar por la presunta mala atención por parte del personal de la Concesionaria IIRSA Norte.

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. Neiser Díaz Ramírez, identificado con DNI N° 10648821 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones, mediante el cual muestra su malestar por la presunta mala atención por parte del personal de la Concesionaria IIRSA Norte.
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. Asimismo, implementando servicios obligatorios al servicio de los usuarios de la carretera.
5. Que, hemos solicitado el descargo respectivo a nuestro personal de la Unidad de Peaje de Moyobamba, quien nos ha referido no haber tenido ningún impase con los usuarios que pasan por dicho peaje. Cabe precisar que el personal de la Concesionaria, se encuentra dispuesto para atender a los usuarios y brindarles la información que requieran y la atención con total calidad, en el marco de lo establecido en el Contrato de Concesión.
6. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Neiser Díaz Ramírez

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 a la Reclamante en la dirección Girón N° 229- Va. Cajamarca, dirección consignada en su Reclamo y/o a la dirección doctorfarma1@hotmail.com consignada por el Reclamante para ser notificado.

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

Neiser Díaz Ramírez

12-8-15

17.50 horas



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 033-2015-GO-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000078 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: NEISER DÍAZ RAMIREZ
RECLAMO: MALA ATENCION

Piura, 06 de agosto de 2015

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Neiser Díaz Ramírez, mediante el cual muestra su malestar por la presunta mala atención por parte del personal de la Concesionaria IIRSA Norte.

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. Neiser Díaz Ramírez, identificado con DNI N° 10648821 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones, mediante el cual muestra su malestar por la presunta mala atención por parte del personal de la Concesionaria IIRSA Norte.
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. Asimismo, implementando servicios obligatorios al servicio de los usuarios de la carretera.
5. Que, hemos solicitado el descargo respectivo a nuestro personal de la Unidad de Peaje de Moyobamba, quien nos ha referido no haber tenido ningún impase con los usuarios que pasan por dicho peaje. Cabe precisar que el personal de la Concesionaria, se encuentra dispuesto para atender a los usuarios y brindarles la información que requieran y la atención con total calidad, en el marco de lo establecido en el Contrato de Concesión.
6. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Neiser Díaz Ramirez

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 a la Reclamante en la dirección Girón N° 229- Va. Cajamarca, dirección consignada en su Reclamo y/o a la dirección doctorfarma1@hotmail.com consignada por el Reclamante para ser notificado.

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: Microsoft Outlook
Para: doctorfarma1@hotmail.com
Enviado el: viernes, 07 de agosto de 2015 07:34 a.m.
Asunto: Retransmitido: RESPUESTA a Reclamo interpuesto en el Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 033-2015-GG-IIRSANORTE)

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

doctorfarma1@hotmail.com (doctorfarma1@hotmail.com)

Asunto: RESPUESTA a Reclamo interpuesto en el Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 033-2015-GG-IIRSANORTE)