

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 023-2014-GO-IIRSANORTE



RECLAMO N° : 00017 – UNIDAD DE PEAJE AGUAS CLARAS
RECLAMANTE : EDGARDO INGA YALTA
RECLAMO : CALIDAD DE ATENCION O PRESTACION DE SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 14 de octubre de 2014

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Edgardo Inga Yalta, respecto a la calidad de atención o prestación de servicios brindados, referente.

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 28 de septiembre de 2014, el señor Edgardo Inga Yalta, identificado con DNI N° 01021857 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo en la Unidad de Peaje Aguas Claras, respecto a la espera para ser atendido en la unidad de peaje mencionada.
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 Paíta 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 al comportamiento de las computadoras en el día el Reclamante pasó la unidad de Peaje, nuestro sistema de información se encontraba en un proceso de prueba, es por eso la demora en la atención. Esta situación extraordinaria no mella el tiempo de espera de los vehículos durante el cobro de la tarifa en las unidades de peaje, el cual se encuentra regulado en el Contrato de Concesión a través de la medición del "tiempo de espera cola", que conforme a las evaluaciones realizadas por la entidad a cargo, se encuentra en cumplimiento al parámetro establecido.
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. Edgardo Inga Yalta, referente a la calidad de atención o prestación de servicios brindados.

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 Mariano Melgar N° 721 - Bagua Grande Amazonas.

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

Fecha: 17/10/14

Señores: CONCESIONARIA URSO NORTE

1.- El documento no pudo ser entregado al consignado por cuanto

- Se mudó
- No se acercaron a recoger a oficina
- Local Vacío
- Dirección equivocada
- Consigna ausente
- Faltan datos (calle, Mz., Lte, Números, Urb)
- Funciona otra empresa
- No conocen al consignado
- No tienen ninguna relación con el consignado
- Se negaron a recibir
- No hubo nadie, se dejó aviso de visita
- Falleció

2.- Se procede a describir las características externas del inmueble:

N° de pisos..... Puertas..... Ventanas.....

Color de paredes..... N° Suministro.....

3.- Otras observaciones: PERSONAL DE SERVICIO DE

ENTREGA DE DOCUMENTOS, SE APERSONÓ A LA DIRECCIÓN CONSIGNADA POR EL USUARIO EN DOS OPORTUNIDADES SIN EMBARGO EN LAS VIVIENDAS NO SE UBICÓ AL MISMO, HE INCLUIDO LOS VECINOS AFIRMAN NO CONOCER AL USUARIO

Firma: DORINDA MARTINEZ

ADMINISTRACIÓN