

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 057-2017-GG-IIRSANORTE



RECLAMO N°: 000057 – UNIDAD DE PEAJE PONGO
RECLAMANTE: VICTOR SANTACRUZ BECERRA
MATERIA: CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 02 de octubre de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Victor Santacruz Becerra, quien indica que existió un mal trato de parte del personal de turno, en tanto que se adoptó una actitud prepotente por dejar “la gata” de su camión de un costo aproximado de S/ 500.00 en garantía por entregar un billete “un poco roto” de S/ 100, por lo que después de haber aceptado y haberle dado el vuelto correspondiente, el personal con actitud de enojo le precisó que si en 2 días no regresaba vendía “la gata”, siendo que el señalo que estaba mal porque no era suya.

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, el Sr. Victor Santacruz Becerra identificado con el RUC N° 20538977544 correspondiente a la empresa JOZELY E.I.R.L. (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pongo, indicando que existió un mal trato de parte del personal de turno, en tanto que se adoptó una actitud prepotente por dejar “la gata” de su camión de un costo aproximado de S/ 500.00 en garantía por entregar un billete “un poco roto” de S/ 100, por lo que después de haber aceptado y haberle dado el vuelto correspondiente, el personal con actitud de enojo le precisó que si en 2 días no regresaba vendía “la gata”, siendo que el señalo que estaba mal porque no era suya.
4. Que, 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) firmado 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, a fin de resolver el presente reclamo, la Concesionaria, de acuerdo al procedimiento interno establecido, ha solicitado al personal de la Unidad de Peaje Pongo el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
6. Que, de la información consignada por el Reclamante y por el personal de la Unidad de Peaje, se constata que el día 12 de septiembre del presente, el Reclamante a su paso por la Unidad de Peaje Pongo pagó con un billete roto de S/ 100.00 en la parte del hilo de seguridad hasta la mitad de este, por lo que se solicitó cambiase el billete para concretar el pago, sin embargo, el Reclamante precisó que era responsabilidad de la Concesionaria cambiar el billete.
7. Que, en atención a que el usuario no disponía del efectivo necesario, y siendo que el cobro de la tarifa se da por derecho de pase, se solicitó retrocediera para evitar la obstrucción a otros vehículos que solicitaban pasar, sin embargo, el usuario se mostró renuente a la petición, por lo que se le cedió comedidamente el pase para que se estacionará y se concretara una solución respecto al inconveniente suscitado.
8. Que, el usuario propuso una forma de asegurar el pago tal como se detalla en el visto de la presente resolución, sin embargo, la única modalidad de pago de la tarifa es en efectivo, no dando lugar a la propuesta del Reclamante. Asimismo, a fin de evitar las molestias que generaban sobre el Reclamante, se procedió a aceptar el billete a riesgo del personal.
9. Que, frente a la situación presentada, la Concesionaria lamenta que la persistencia del personal frente al proceso de efectivizar el pago de la tarifa de peaje, se haya percibido como una actitud prepotente. Asimismo, se informa que el billete fue aceptado, por lo que considerando que fue el motivo que generó el presente reclamo, al existir un cese en dicha motivación el Reclamo queda resuelto en todos sus extremos.
10. 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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Victor Santacruz Becerra.


SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Av. Argentina Oeste N° 525 – Chiclayo – Lambayeque 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 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,


GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.