

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 057-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000120 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: MARCO MORI BENAVIDES
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS



Lima, 11 de diciembre de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Marco Mori Benavides, quien indica que el día 21 de noviembre del presente pasó por la Unidad de Peaje Chulucanas a las 18:50 horas, pagó con 100.00 soles y el personal recaudador se portó "malcriado", al no querer recibir los 100.00 soles, diciéndole que no hay vuelto y que si está el peaje 5.00 soles, como no puede tener ese monto. Asimismo, indica que el personal le informó que iba a enviar la factura a la empresa El Dora, a lo que respondió que ya, que no había problema, adicionalmente menciona que el personal no levantó la tranquera, y que "al rato" le pidió que los 100 soles y le dio monedas de 10 y 20 céntimos de sol, posteriormente el personal le dice que avance, para lo cual jaló la tranquera. Reitera además que el personal es muy "malcriado".

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. Marco Mori Benavides identificado con DNI 08347009 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones 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), 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 Paíta hasta Yurimaguas y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque.
5. Que, conforme a lo establecido en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona los servicios obligatorios gratuitos de Central de Emergencias, Auxilio Mecánico y Grúa, Sistema de Comunicación de Emergencia, Servicios Higiénicos y Oficina para uso de la Policía Nacional del Perú.
6. Que, respecto al reclamo asentado por el Reclamante, se indica que de acuerdo al protocolo de atención, el personal recaudador consulta a los usuarios si cuentan con billetes de menor denominación o con sencillo, a fin de facilitar la transacción; sin embargo, el Reclamante manifestó que no contaba con sencillo precisando que pagaría luego, avanzando hasta la tranquera. Ante esta situación la tranquera no se levanta para evitar una situación de fuga, por lo que el Recaudador se acercó al Reclamante procediéndole a entregar S/ 50.00 soles en billetes, S/ 15.00 en monedas de S/ 5.00, y finalmente S/ 30.00 en monedas de 0.20 céntimos, en tanto que eran las monedas y/o billetes con las cuales se contaba disponible.
7. Que, la Concesionaria lamenta la percepción de una mala atención, empero, en ningún momento el personal quiso demostrar altanería en el trato, ni mucho menos ser impertinente.
8. 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. Marco Mori Benavides.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física A.H. La Primavera Mz. B1 Lote 13 – Castilla - Piura, 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 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.

SELLO DE RECEPCIÓN	
Nombres:	José García
Apellidos:	Hernández
	07352630
FIRMA	