

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 014-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000042 – UP CHULUCANAS
RECLAMANTE: WILMER RAMOS PAZ
MATERIA: COBRO DE TARIFA

Lima, 09 de marzo de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Wilmer Ramos Paz, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Hoy siendo las 18:54:12 hrs. pagué con S/. 100.00 soles, revisando sólo aparece S/. 43.10 soles y falta S/. 50.00 soles.”. Mi vehículo de placa de rodaje N° P1M-611. Personal reporta que no tienen dinero demás. El señor es la segunda vez que se molesta cuando cancelo con billete grande.*

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. Wilmer Ramos Paz, identificado con DNI 02853551 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Chulucanas 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 Paita hasta Yurimaguas y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que el Reclamante hizo su pase el día 24 de febrero del presente por la vía 202 de la Unidad de Peaje Chulucanas, sentido Olmos - Piura, cancelando su peaje con un billete de cien soles (S/ 100.00), procediendo el personal recaudador a dar el vuelto de la siguiente manera (01 billete de 50 soles, 02 billetes de 20 soles, 15 monedas de 0.20 céntimos y 01 moneda de 0.10 céntimos), solicitándole al Reclamante verificar su vuelto antes de retirarse, quien luego de la indicación brindada, se retiró de la ventanilla, cruzando el rompemuelle del peaje. A cabo de unos minutos el Reclamante regresó precisando que le faltaban cincuenta soles (S/ 50.00). Asimismo, el Recaudador le indicó que tal vez se le ha podido caer dentro de su vehículo.
6. Que, el personal recaudador mantiene un protocolo de atención destinado a los usuarios del cual se hace uso en todo momento.
7. Que, al término de la atención se precisa a todos los usuarios que verifiquen su vuelto antes de retirarse, por lo que cualquier evento posterior no puede ser imputado a la Concesionaria.
8. Que, se dio aviso a la supervisora del peaje, quien procedió a realizar el arqueo de caja, verificando que estaba correcto.
9. Que, lamentamos la percepción negativa respecto de una mala atención por parte del personal de la Concesionaria.

En virtud de los Considerados precedentes y, en 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,

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Wilmer Ramos Paz.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Urb. Clarke N° 30 – Piura y en la dirección electrónica willyrpaz@hotmail.com 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: Sobre la presente Resolución de Gerencia, 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,


RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

