

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 049-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 0054 – UINIDAD DE PEAJE CHULUCANAS
RECLAMANTE: CLEOFÉ MEDINA JAIME
MATERIA: TIEMPO DE ESPERA EN COLA

Lima, 09 de noviembre de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Cleofé Medina Jaime el cual indica textualmente lo siguiente: *“He cancelado con 100 soles y me piden que me estacione a un lado de la carretera por falta de cambio. Se expone la integridad de mi familia e hijos menores”.*

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. Cleofé Medina Jaime, identificado con DNI 03379796 (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.
5. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. Se informó en el descargo que, en la Unidad de Peaje se cuenta con un fondo sencillo para dar atención a usuarios que cancelen la tarifa de peaje con billetes de alta denominación.
 - b. El día 24/10/2020 a las 20:00 horas, inició nuevo turno en la Unidad de Peaje Chulucanas. El primer vehículo que ha pasado en el turno iniciado canceló la tarifa de peaje con un billete de S/.200 soles.
 - c. El día 24/10/2020 a las 20:06 horas, un vehículo blanco se acerca a la ventanilla en la Estación de Peaje Chulucanas, el sr. Cleofé Medina Jaime (Reclamante) realizó el pago de la tarifa con un billete de S/.100 soles, por lo que la recaudadora le solicitó esperar unos minutos para realizar el cambio de su billete y poder darle su vuelto, siendo que el Reclamante aceptó cordialmente esperar.
 - d. La recaudadora solicitó a su compañera el cambio en dos (02) billetes de S/.50 soles, sin embargo, al no contar con sencillo, la recaudadora procedió a llamar al administrativo de la Unidad de Peaje por el intercomunicador para realizar la operación del cambio de billete de S/.100 soles.
 - e. De repente el Reclamante avanzó en su vehículo y se estacionó a un lado; posteriormente se le entregó el vuelto y se le agradeció. Cabe indicar que en ningún momento el Reclamante manifestó incomodidad alguna a la recaudadora que lo atendió.
6. Que, el personal de la Concesionaria dispone de un fondo sencillo para brindar atención rápida en casos en que los Usuarios paguen la tarifa del peaje con billetes de alta denominación.
7. Que, en el caso expuesto, la Recaudadora procedió a solicitar en primera instancia a su compañera y posteriormente al administrativo de la Unidad de Peaje, el cambio del billete de S/.100 soles a fin de brindar una atención rápida al Reclamante.
8. Que, en ningún momento se le indicó al Reclamante que avance para que éste espere su vuelto a un lado de la Unidad de Peaje, ni ha expuesto la integridad de su familia e hijos menores.

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. Cleofé Medina Jaime.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Chulucanas y/o en la dirección electrónica Medinafood@medinafood.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: El Reclamante podrá interponer recursos impugnativos de acuerdo a lo establecido 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. Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, los recursos impugnativos podrán ser presentados a través de nuestros canales telefónicos y virtuales del Centro de control de Operaciones - CCO (Línea gratuita (0800-00369) / Fijo (073-323204) / RPC (989008811) / RPM (973882351) o a la dirección electrónica cco@iirsanorte.com.pe

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 973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

Información del documento

- Nombre del archivo: JqVOz4LK-Resolución de Gerencia N 049-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 1e87e55e-c4e5-41fc-bc9e-d57a9ef89a0a
- Código de Validación: 714c8370-c021-414a-92a4-60f4195909f5

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)
con IP:190.237.243.43 Código Validación 714c8370-c021-414a-92a4-60f4195909f5

9 de noviembre de 2020 19:15 PM