

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 024-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000073 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: ESPINOZA GALLARDO FRANK
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 24 de mayo de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Espinoza Gallardo Frank en el cual indica textualmente lo siguiente *“Jaqueline Juarez, supervisora de Centro de Recaudaciones tomó con actitud rauda mi factura de un servicio de peaje distinto, de un horario distinto y de manera violenta y hostil ha expresado textualmente que tomará fotografías, llevándose consigo mi factura a sus oficinas sin mi permiso, acción ilegal ya que no tiene ningún derecho de registrar documentación de reserva empresarial muchos menos sin mi autorización, siendo esto antes expuesto una violación a la privacidad. Solicito una amonestación ejemplar.”*

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. Espinoza Gallardo Frank, identificado con DNI 44821470 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de Unidad de Peaje Paita 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, respecto a lo precisado por el Reclamante, el área responsable remite el descargo correspondiente, en el cual se indicó lo siguiente:
 - a. El Reclamante estaba solicitando que a su vehículo se le coloque sin placa (S/P), teniendo en la parte delantera su placa de rodaje. Se le explicó al Reclamante que no estaba permitido ya que de acuerdo a nuestro protocolo no podemos cambiar de placa a los vehículos.
 - b. El Reclamante manifestó que en la mañana en su pase de Piura hacia Paita el recaudador que se encontraba atendiendo le había emitido el ticket de la factura como él lo solicitaba (S/P).
 - c. La supervisora, que se encontraba en caseta realizando el cobro de la tarifa de peaje al Reclamante, le solicitó que muestre el ticket de la factura de su pase de la mañana para verificar lo manifestado.
 - d. El Reclamante entregó el ticket de su pase por la mañana a la supervisora, quién le indicó que iría a consultar por qué fue emitido de esta forma (S/P), motivo por el cual se dirigió a las oficinas administrativas a realizar la verificación en el sistema.
 - e. No se aceptó la solicitud del Reclamante de colocar en el ticket S/P.
 - f. El ticket de la factura de su pase por la mañana le fue devuelto al Reclamante.
 - g. La Concesionaria ha procedido con la amonestación del recaudador de turno que emitió el ticket de la factura S/P al Reclamante en su pase por la mañana.
6. Que, el ticket de la factura emitida no es información reservada para la Concesionaria, siendo que mi representada ha emitido dicho comprobante. Asimismo, el mencionado ticket le fue solicitado al Reclamante y se le indicó que se procedería a la verificación correspondiente por lo que la recaudadora se dirigió a las oficinas administrativas
7. Que, se ha devuelto el ticket de la factura emitida al Reclamante luego de la verificación y no se ha realizado divulgación de esta información a terceros.
8. Que, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios, y brindar un trato cordial a los mismos durante su pase por las Unidades de Peaje, por lo que lamentamos la percepción negativa respecto de una mala atención.

9. Que, sin perjuicio de lo anterior, lamentamos la percepción de un mal servicio otorgado, asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios, a través de la información brindada en el presente Reclamo.

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 Espinoza Gallardo Frank.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Trujillo y/o dirección electrónica frankespinozagallardo@gmail.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 #0064044, 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: RZX3wOQI-Resolución de Gerencia N 024-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 58629f1b-fa9c-4653-a0da-b19ca304dea1
- Código de Validación: 2826ba7c-7c12-4348-9628-67b4eb25d7a3

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 2826ba7c-7c12-4348-9628-67b4eb25d7a3

24/05/2021 14:51 14:51