

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 045-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000060– UP CHULUCANAS
RECLAMANTE: GINES TOCTO IRON
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 23 de setiembre de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Gines Tocto Iron, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“En el transcurso de Chulucanas - Piura. La señora de la garita de cobranza, le doy un billete de 50 soles. La señorita manifiesta que no tiene sencillo y que me iba a quedar 10 min para que me de mi vuelto de manera que no es dable su repuesta y no es primera vez de lo sucedido. Es por eso que hago mi reclamo como usuario de la vía.”*

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. Gines Tocto Iron, identificado con DNI S/N (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, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo, precisando que:
 - a. Encontrándose de turno en la caseta de cobranza sentido ascendente de Chulucanas a Piura vía 202 la recaudadora que atendió al Reclamante inició sus labores a partir de las 8:00 horas, a quien se le entregó un fondo de sencillo de 700 soles que corresponden a billetes y monedas para el debido vuelto a los usuarios.
 - b. El Reclamante ha hecho su pase por la Unidad de Peaje Chulucanas a las 8:09 horas.
 - c. La recaudadora de turno ha preguntado al Reclamante si tendría un billete de denominación más pequeña, indicándole que de forma reiterativa viene cancelando con billetes de denominación grande. Finalmente, la recaudadora ha cumplido con entregar el vuelto al Reclamante.
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, 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. Asimismo, de la evaluación de los sucesos para este caso, la Concesionaria adoptará las medidas correctivas.

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. Gines Tocto Iron

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Cossio del Pomar Mz C Lte 21 - Castilla y/o en la dirección electrónica ironcarlosgines@gmail.com consignados 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.norte@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: 6YFV2Hkk-Resolución de Gerencia N 045-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: baf422da-1a0d-4fbe-b685-ee3411aa6a0d
- Código de Validación: 1cb6dd52-077b-4f14-b8cc-158831049451

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 1cb6dd52-077b-4f14-b8cc-158831049451

23/09/2021 12:05 12:05