

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 027-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000021 UP PONGO
RECLAMANTE: AMASIFEN SHUPINGAHUA JUAN
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 11 de mayo de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Amasifen Shupingahua Juan, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Soy el Sr. Juan Amasifue me encuentro el Peaje del Pongo y pague con 20 soles y la Srta Supervisora Llerme Campos me está negando el nombre de la Cajera del Peaje, no me ha dejado pasar el camino, estaba 30 minutos y encima se puso malcriada conmigo, y también la supervisora me calumnio que estaba borracho, como es posible con esta actitud personas tiene en la Empresa la Srta Susan Acuña y espero su pronta respuesta.”*

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. Amasifen Shupingahua Juan, identificado con DNI 44244783 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pongo 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. De los descargos sobre el reclamo Folio 000021 colocado en la UP Pongo, realizados por Llerme Campos (supervisora de peaje), Susan Acuña y Jeny Chanchari (recaudadoras) y de la conversación con todas las personas involucradas, se concluye que lo ocurrido tuvo la siguiente secuencia:
- a. Una vez que llega el usuario a caseta, la recaudadora Susan Acuña se percató que la visualización de la placa del vehículo involucrado, desde la ubicación de la caseta de cobranza era nula, la misma que sólo se puede visualizar acercándose al vehículo y observando desde el ángulo adecuado, ya que de manera frontal es imposible. Por tal motivo tal como manifiesta la recaudadora Susan Acuña, solicitó al usuario que apagara las luces como primera acción para intentar visualizar la placa ubicada detrás del parachoques.
 - b. Ante la no colaboración y alteración del usuario y la dificultad de visualizar la placa, la recaudadora Acuña solicita apoyo a Jeny Chanchari que se encontraba atendiendo en la otra caseta para ver si ella podía visualizar la placa, el cual no pudo visualizar. Al ver ambas recaudadoras la molestia del usuario, quien insistía que le dieran pase, Susan Acuña procedió a solicitar el apoyo de la supervisora de turno Llerme Campos.
 - c. La supervisora al acercarse a caseta y verificar que efectivamente no se lograba visualizar la placa, procedió a solicitar la tarjeta de propiedad al cual también se negó entregar el usuario. Por último, se procedió a visualizar la placa que se encuentra en la parte posterior de la camioneta.
 - d. Cabe mencionar que durante todo el incidente la supervisora Llerme Campos y la recaudadora Susan Acuña atendieron al Sr. Juan Amasifen con el debido respeto que se merece y tuvieron la predisposición de solucionar el incidente de la mejor manera y el Sr. Juan Amasifen pudiera continuar su camino.
 - e. De lo descrito anteriormente por lo tanto se concluye:
 - En ningún momento se le impidió el pase al usuario, se le explicó que se requería de la placa para poder digitarla y poder emitir correctamente su comprobante de pago.
 - El tiempo que tuvo que esperar no fue de 30 minutos. Según la visualización de las cámaras, el tiempo de espera fue menor a cinco (5) minutos, y por causas imputables al usuario dado que él mismo no permitió la correcta visualización de la placa.
 - Según lo manifestado por las 3 integrantes, en ningún momento se expresaron de forma maleducada al usuario y en ningún momento se expresaron como “borracho” al usuario.
 - De lo descrito, se concluye que no se ha podido corroborar los hechos alegados por el usuario por lo que su reclamo deviene en infundado.



6. Sin perjuicio de lo manifestado anteriormente, como acción a tomar, estaremos realizando reinducción al personal del referido Peaje y una nueva difusión a nuestros recaudadores de peaje para optimizar nuestros procedimientos.
7. Que, finalmente lamentamos la percepción de una atención inadecuada, 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. Amasifen Shupingahua Juan

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física JR Satelite 279 Banda de shilcayo y/o en la dirección electrónica juanamasifuen2014@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@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.

