

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 011-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000171 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)
RECLAMANTE: GUEVARA GONZALES JORGE
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 28 de marzo de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Guevara Gonzales Jorge, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Hoy a las 08:03:57 horas pase el peaje de Piura- Paita y cancelo el peaje con un billete de 100.00 nuevos soles las cual la señorita me cobra 08:20 nuevos soles y me da vuelto 91.80 nuevos soles y unos de los billetes de 20.00 estaba roto lo cual le solicito que me haga y se pone muy grosera. Mi malestar mío es la mala atención del personal, su obligación es dar solución y una buena atención y no mezclar problemas personales”.*

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. Guevara Gonzales Jorge, identificado con DNI 42390457 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones (CCO) 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 solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, se ha recibido del personal de la Unidad de Peaje el correspondiente descargo:
 - a. La Sra. Arrieta Tineo (recaudadora de la Unidad de Peaje Paita) indicó que, *“Siendo las 08:03 horas de la mañana, el usuario mencionado se me acerca a mi caseta y me canceló con un billete de 100 soles deteriorado el cual recibo sin ningún problema. Siguiendo mi procedimiento le pregunté si deseaba boleta o factura, me respondió que solo quería boleta, por consiguiente, procedí a entregarle su respectivo vuelto y comprobante. Posteriormente verifiqué y me indicó que le cambiara un billete de 20 soles, porque estaba muy deteriorado. A lo que le respondí que el billete estaba en buenas condiciones, sin ningún problema le hice el cambio El usuario me recalcó que es nuestro deber recibir el billete tal cual sea su estado, porque nosotros trabajamos directamente con el banco. En ningún momento le respondí groseramente como el usuario indica”.*
7. Que, de los descargos remitidos, no se ha otorgado un mal trato al Reclamante; sin perjuicio de ello, se ha realizado una inducción al personal sobre el protocolo de atención al usuario.
8. Que, lamentamos la percepción negativa del 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. Guevara Gonzales Jorge.



SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Piura y/o en la dirección electrónica iguevera@cobreperu.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.

