

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 022-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000088 Unidad de Peaje Pomahuaca
RECLAMANTE: Esparza Monteza Ammer
MATERIA: Atención Inadecuada

Lima, 12 de mayo de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Esparza Monteza Ammer en el cual indica textualmente lo siguiente: *“ El día 16-04-23 el personal de peaje Pucara me emitió boleta electrónica sin informar que emitía factura, haciendo mi reclamo al canje de boleta electrónica a factura electrónica a través de una llamada telefónica que me cambiaran la boleta por factura el numero de boleta es BD01-495515 lo cual no obtuve respuesta alguna y llegando hoy 22 tal cual me indicaron vía llamada que reclame en donde me habian emitieron la boleta el administrador me indico que solo cambian del día mas no después, sugiero que se haga justicia lo cual perjudica mi economía y el bienestar de mi familia. el no informar el personal que necesita boleta o factura simplemente dicen es tu responsabilidad y no es la primera vez por que colegas de la misma empresa tuvieron este problema y no reclamaron simplemente por que le dijeron es tu es tu responsabilidad, espero su respuesta positiva y el cambio de dicha boleta electrónica a factura se agradece es justicia que deseo alcanzar”.*

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 su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, 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. Esparza Monteza Ammer, identificado con DNI N° 45761895 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca 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), los cuales 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 al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a. Debemos manifestar que no se realizó el cambio de comprobante de pago solicitado porque la solicitud de cambio no es un motivo aceptado por la SUNAT ya que dicho comprobante de pago fue recibido por el conductor del vehículo en su oportunidad sin hacer ningún tipo de observación.
 - b. Cabe indicar que en las unidades de peaje tenemos el alineamiento de cumplir el protocolo de atención al usuario, donde se consulta al conductor qué tipo de comprobante desean que se le emita y se le indica al conductor revisar su comprobante de pago antes de retirarse de la unidad de peaje.
 - c. Asimismo, debemos manifestar que el usuario se comunicó con el Centro de Control de Operaciones (CCO) de la Concesionaria 6 días después de emitido el comprobante de pago y a quien derivaron a la unidad de peaje Pomahuaca para que den solución a su solicitud.
6. Que, 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 del 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. Esparza Monteza Ammer

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Elmer Faucet 4800 Callao y/o en la dirección electrónica esparzamontezaaammerobed@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.

