

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 039-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000185 CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: SARMIENTO IPANAQUE CARLOS
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 27 de julio de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Sarmiento Ipanaque Carlos en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Mientras me dirigía de Piura a Paita en mi minibam de placa BEY069, al momento de realizar mi pago en la unidad de peaje de Paita cancele con un billete de 100 soles por cual la srta. que me atendió se puso grosera, diciéndome que aquí no era banco y que siempre es la mima huevada, lo cual no es la forma de tratar a los usuarios es una falta de respeto”.*

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. Sarmiento Ipanaque Carlos, identificado con DNI N° 47196914 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones 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 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, respecto al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a) La srta. Arrieta Tineo (recaudadora peaje Paita) precisó que *“El señor mencionado pasó por mi vía 105 hice el protocolo respectivo y el usuario canceló con un billete de s/100.00y a la vez me indicó que le cambiará s/200 soles para dar vuelto, procedí a darle el vuelto por el cobro de peaje y le indiqué que no contaba con dinero en caja para cambios, sólo para atender a los usuarios de la vía, esto le molestó al señor y amenazó con poner un reclamo. Del mismo modo quiero indicar que en ningún momento le he faltado el respeto y mucho menos haberle dicho palabras groseras”.*
 - b) La srta. Masías Crisanto (supervisora peaje Paita) precisó que *“Que al hacerle las indagaciones correspondientes la recaudadora Sra. Bianca Arrieta manifestó que el Sr. Carlos Sarmiento hizo su pase por esta unidad en la vía 105 y después de brindarle el protocolo de atención. le canceló con un billete de S/100 soles, procediendo a darle el comprobante y vuelto respectivo, el usuario se molestó por que no le quiso cambiar Un billete de S/ 200 soles en billetes cortos, a lo cual ella le indicó que no era posible ya que el dinero que tiene en caja lo usaba para atender a los demás usuarios y esto incomodo al señor quien le amenazó con quejarla, del mismo modo la recaudadora indicó que en ningún momento le trató de forma indebida.*
También se consultó a su campanero de vía, como al personal de seguridad, quienes manifestaron no haber evidenciado ninguna incidencia al respecto de lo sucedido.
Así mismo quiero indicar que se le hizo la inducción respectiva relacionada al protocolo atención al usuario como medida correctiva al reclamo presentado”.
7. Que, no se ha faltado el respeto al Reclamante; sin perjuicio de ello se ha realizado a la srta. Arrieta Tineo (recaudadora en la unidad de Peaje Paita) la inducción de atención al usuario.
8. Que, lamentamos la percepción de una atención inadecuada respecto al cobro de tarifa, 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. Sarmiento Ipanaque Carlos

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Juan Velazco 1509 - La Unión / Ref. (Por la plaza central) 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.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.

