

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 037-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000182 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES CCO
RECLAMANTE: CABRERA TARRILLO ELI
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 14 de julio de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Cabrera Tarrillo Eli, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Ya son cuatro veces que paso y este señor no se como se llama pero que esta en el peaje de Pomahuaca de turno ahorita 24-06-23 me falta el respeto. La empresa donde yo trabajo es Julio Gilberto Ramos Vergaray y el señor me dice verga. Él se mata de risa y sigue dicendome la misma palabra, es una persona que me falta el respeto , lo toma como burla.Y o no quiero bajar del trailer y faltarle el respeto, él es el unico que está de turno que me mira cachacientemente y me dice verga. Por favor si me dice lo mismo la próxima vez yo no quiero hacer un problema, yo soy una persona mayor no soy un niño para que este jugando conmigo.”.*

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. Cabrera Tarrillo Eli, identificado con DNI 42190570 (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 al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a) El sr. García Guzman (supervisor peaje Pomahuaca) precisó que:
 - El día 24 de junio en el turno nocturno las labores se desarrollaron normalmente. Al promediar las 22:00 horas se recibió la llamada telefónica por parte del personal de CCO, dando a conocer sobre la supuesta conducta inapropiada contra un usuario por parte de recaudador de la vía 1 ascendente.
 - El sr. García manifestó al CCO que desconocía totalmente el asunto antes mencionado y que en ningún momento se acercó un usuario a manifestar ningún inconveniente por parte del personal.
 - Posteriormente a la llamada telefónica del CCO, se le preguntó al recaudador de turno Sr. Victor Caveró Anton sobre la atención brindada al usuario que interpuso el reclamo, respondiendo que siguió el procedimiento y el protocolo al momento de la atención, sorprendiéndole el reclamo interpuesto por el usuario, toda vez que el proceso de cobranza culminó satisfactoriamente. Concluyó reiterando el desconocimiento total de lo sucedido y que en ningún momento se observó acciones negativas, ni se escuchó ningún tipo de discrepancias con ningún usuario.
 - b) La sra. Lozano Cabanillas (recaudadora peaje Pomahuaca) precisó que:
 - El día 24 de junio en el turno nocturno las labores se desarrollaron en forma normal, no escuchó ningún altercado que haya sucedido en caseta de cobranza.
 - A los usuarios al momento aproximarse a caseta se les atiende con los protocolos establecidos que son de conocimiento y aplicados por todos sus compañeros.
 - c) El sr. Caveró Antón (recaudador peaje Pomahuaca) precisó que:



- El Señor Cabrera Tarrillo Eli, se apersonó a la unidad de peaje, por lo que se procedió realizando el protocolo de saludo.
 - Se le preguntó al Reclamante la razón social si estaba correcta y era Ramoz Vergaray Julio Gilberto.
 - Respecto a las 04 veces que el Reclamante refiere ha pasado, habiéndosele faltado el respeto, el sr. Cavero Antón indica que no sólo él trabaja en caseta para que sólo se le encuentre a su persona. Asimismo, refiere no conocer al reclamante ni nunca haberse bromeado con él.
6. Que, no se ha faltado el respeto al Reclamante; sin perjuicio de ello se ha vuelto a reforzar en la Unidad de Peaje Pomahuaca sobre la importancia de la atención al usuario.
 7. 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. Cabrera Tarrillo Eli.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr Lima 730 - Bagua Grande consignado 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.

