

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 046-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000186 CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)
RECLAMANTE: PAICO MORE JESUS
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 25 de agosto de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Paico More Jesus en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Mi reclamo es, cada vez que paso por el peaje de Paita recibo un mal trato por parte de la cobradora Karen Sanchez Piedra esto viene ocurriendo en reiteradas oportunidades. Y cuando realizo el pago del peaje con billete me entrega el vuelto en monedas de 10 céntimos.”.*

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. Paico More Jesus, identificado con DNI S/N (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), 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) La sra. Navarro Dioses (supervisora de la Unidad de Peaje Paita) indicó que *“la recaudadora Srta. Karen Sánchez Piedra manifestó que el Sr. Paico More Jesús, hizo su pase por esta unidad en la vía 102 y después de brindarle el protocolo de atención, le canceló con un billete de S/50 soles, procediendo a darle el comprobante y vuelto respectivo de la siguiente denominación, un billete de S/.20 soles, S/. 20 soles de monedas de sol y una moneda de s/.5.00, en la que al momento de retirarse de caseta terminó su atención indicando que tenga buen viaje, del mismo modo la recaudadora indicó que en ningún momento le trato de forma indebida ni le ha faltado el respeto. También se consultó a su compañero 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”*
 - b) La sra. Sánchez Piedra (recaudadora de la Unidad de Peaje Paita) indicó que *“El señor mencionado realizó su pase por mi vía 102, realicé el protocolo respectivo y el usuario me canceló con un billete de S/ 50.00 soles, procedí a entregarle el vuelto respectivo en la siguiente nominación un billete de S/20.00, 20 monedas de S/ 1.00 y una moneda de S/ 5.00, en lo que finalice mi atención indicándole que tenga un buen viaje, y el usuario se retiró de la cabina. Del mismo modo quiero indicar que en ningún momento le he dado mal trato ni le he faltado el respeto.”*
6. Que, verificado el sistema de reclamos, el Reclamante no habría presentado anteriormente reclamo indicando reiterado mal trato por parte de la recaudadora.
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. Paico More Jesus

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Mz H 246 Piura 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@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.

