

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 058-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000191 Centro de Control de Operaciones (CCO)
RECLAMANTE: Lazo Mera Jorge
MATERIA: Atención Inadecuada

Lima, 12 de diciembre de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Lazo Mera Jorge en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Soy un conductor de Transporte Marcela placa T7P950 el día de ayer pase por la UP Paita aproximadamente a las 23:28 hrs cancelé el peaje con billete y la Srta karen me entregó toda malcriada monedas de 0.50 céntimos, al llegar revisé y me faltaba S/1 y hoy que retorné temprano le indiqué y toda malcriada me tiró la moneda diciéndome toma C.... Cómo es posible que tengan personal así atendiendo da una mala imagen a IIRSA y no es la primera vez que la Srta se porta así de atrevida a todos mis compañeros de DORA los trata mal utilizando fuertes palabras.”.*

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. Lazo Mera Jorge, identificado con DNI 03502542 (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) De lo precisado por la recaudadora de la Unidad de Peaje Paita, se realizó la atención al Reclamante por la vía 105 de la Unidad de Peaje Paita, realizando el protocolo respectivo, entregándole su vuelto con 2 billetes de S/.20 soles, 1 billete de S/. 50 soles y 1 moneda de S/.5.00 soles. Asimismo, precisa que el Reclamante no ha retornado a la Unidad de Peaje en la noche de su atención, ni al día siguiente reclamando la moneda de s/. 1.00 que indica en el escrito.
6. Que, de conformidad con el descargo remitido, no se ha otorgado un mal trato al Reclamante; sin perjuicio de ello, se ha dado la inducción respectiva a la recaudadora, relacionada al protocolo atención al usuario como medida correctiva al reclamo presentado.
7. Que, no contamos en la base de datos de la Unidad de Peaje Paita, algún reclamo anterior del Reclamante sobre la misma materia.
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. Lazo Mera Jorge.

SEGUNDO: Notificar la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle La Molina Mz G Lte 26 Paita 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.

