

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 013-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000126 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: ANDREWS VASQUEZ BAYONA
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 09 de mayo de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Andrews Vasquez Bayona a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte, quien precisa que al pasar por la Unidad de Peaje de Chulucanas con dirección hacia Piura, al no tener sencillo pagó con un billete de diez (10) soles, solicitando al Recaudador que se cobre los 0.50 céntimos que correspondía a su tarifa, respondiéndole éste última de forma grosera y déspota al no contar con sencillo, solicitando mayor amabilidad y atención en el servicio.

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. Andrews Vasquez Bayona, identificado con DNI 44847764 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte, 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que al momento de hacer su pase por la vía 202 lado ascendente de la Unidad de Peaje Chulucanas, el Reclamante canceló con un billete de cien (100) soles, solicitándole el personal recaudador, un billete de menor denominación considerando que el monto a pagar correspondía a S/ 0.50 céntimos. Al recibir del Reclamante un billete de diez (10) soles, el personal Recaudador procedió a dar el vuelto. Cabe mencionar que el Reclamante precisó que necesitaba contar con sencillo para dar vuelto a los pasajeros.
6. Que, el personal recaudador mantiene un Protocolo de atención destinado a los usuarios y en todo momento es utilizado. Además, la atención es inmediata, en tanto que se cuenta con un tiempo de espera que debe ser cumplido por la Concesionaria, por ello una de las razones de solicitar billetes de menor denominación para el pago de una tarifa de peaje tan pequeña como S/ 0.50 céntimos.
7. Que, lamentamos la percepción negativa respecto de una mala atención por parte del personal de Concesionaria.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en 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. Andrews Vasquez Bayona.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Jr. Áncash 914 – Chulucanas, 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 ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos 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.

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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

