

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 028-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000129 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: KIKO DAVILA DELGADO
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 06 de septiembre de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Kiko Davila Delgado a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte, quien precisa que hizo su pase por la Unidad de Peaje Pongo con su camión de placa P2H890 pagando con S/100 y la cobradora le dio de vuelto como si pagara S/50. Al instante le dijo que faltaba y se negó, hasta le solicitó sus datos y solamente le dijo " Jenny" que no podía darme más datos y solicitó hablar con el administrador quien dijo que los domingos no hay solo están ellos, al día siguiente, al ser lunes, podía ver si le sobra dinero, entonces pidió el libro de reclamo y no quiso dar y si quería que llame a la central.

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. Kiko Davila Delgado, identificado con DNI 41799766 (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 el Reclamante hizo su pase por la vía 102 de la Unidad de Peaje Pongo, cancelando su peaje con un billete de cien (S/ 100) soles y solicitando una boleta, procediendo el personal recaudador a dar el vuelto de ochenta y seis con 40/200 soles (S/ 86.40), solicitándole al Reclamante verificar su vuelto antes de retirarse, lo cual en efecto ocurrió, por ello el Reclamante se retiró y agradeció la atención. Posteriormente, después de 20 minutos, el Reclamante regresó precisando que le faltaban cincuenta soles (S/ 50), precisándole al Recaudador que le dio mal el vuelto.
 6. Que, el personal recaudador mantiene un Protocolo de atención destinado a los usuarios y en todo momento es utilizado. Además, al término de la atención se precisa a todos los usuarios que verifiquen su vuelto antes de retirarse, por lo que el Reclamante, en este caso lo verificó antes de retirarse, por lo que cualquier evento posterior no puede ser imputado a la Concesionaria.
 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. Kiko Davila Delgado.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física CFBT S/N Sector Capiranal (Ref. Cruce del Aeropuerto - Jr. Raymondí) y en la dirección electrónica importacionesdavila@hotmail.com.pe. Nota: Su casa es el mismo NEGOCIO: "METAL METÁLICA DAVILA".

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,


RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.