

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 043-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000133 – UNIDAD DE PEAJE PEDRO RUIZ
RECLAMANTE: NESTOR SILVA FLORES
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 11 de diciembre de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Néstor Silva Flores, a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte, precisando su molestia debido a que al momento de cancelar con billetes de alta denominación, el recaudador le da el vuelto en monedas y faltando, atendiendo de mala manera y de forma grosera.

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. Néstor Silva Flores, identificado con DNI 80519916 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, respecto a lo asentado por el Reclamante, se ha recepcionado el descargo del área correspondiente.
6. Que, el usuario hizo su pase por la vía 201 de la Unidad de Peaje de Chulucanas, con sentido Piura – Olmos, el día 27 de noviembre, siendo que como parte de la atención se le brindó vuelto con sencillo, fondo con el que se cuenta para atender pagos con billetes de alta denominación.
7. Que, como parte de la atención brindada por el personal recaudador, se les precisa revisar el vuelto antes de retirarse de la caseta, a fin de evitar inconvenientes futuros.
8. Que, el personal recaudador al ser comunicados por el Centro de Control de Operaciones del Reclamo asentado por el Reclamante, procedió con realizar el arqueo correspondiente, obteniendo que no existía ningún sobrante en el monto recaudado.
9. Que, respecto al alegado trato grosero, el personal dispuesto en las Unidades de Peajes, cuenta con un protocolo de atención para los usuarios que hacen uso de la vía concesionada, lo que considera un buen trato. Por lo que lamentamos cualquier mala percepción respecto a ello.

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. Néstor Silva Flores.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Adriansén 305 – Morropón, que consignó en su Reclamo 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,



Raphael Carpio Pacheco



RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.