

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 047-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000061– UP CHULUCANAS
RECLAMANTE: ORTIZ DELGADO DANY
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 27 de setiembre de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Ortiz Delgado Dany, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“La entrega de billetes en mal estado el día de hoy por la mañana a cargo del cajero Katty Duran posterior a ellos al retorno la cajera Yeci Rivera le entrego uno de los billetes que me fue entregado observando que este si se encuentra deteriorado por lo que tomo una actitud prepotente objetando que estoy en la obligación de verificar los billetes cabe mencionar que como se expresa deben de evitar recibir esta clase de billetes para que estos no sean entregados a otros clientes.”*

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. Ortiz Delgado Dany, identificado con DNI 43463946 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Chulucanas 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 a lo mencionado por el Reclamante, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo, precisando que:
 - a. El Reclamante canceló el peaje con un billete de s/.10.00 soles deteriorados indicando que la recaudadora del turno noche se lo había entregado.
 - b. Se le indicó al Reclamante, de manera cordial que por favor cambiara el billete ya que estaba muy deteriorado y que debía revisar su vuelto antes de retirarse de ventanilla. El Reclamante indicó que el billete se lo habían entregado en la Unidad de Peaje en su pase de la mañana.
 - c. Cabe resaltar que en ningún momento la recaudadora ha tenido un mal comportamiento con el Reclamante.
 - d. Se recibió el billete deteriorado y se le entregó al Reclamante su vuelto como corresponde.
 6. Que, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios, y brindar un trato cordial a los mismos durante su pase por las Unidades de Peaje, por lo que lamentamos la percepción negativa de atención inadecuada.
- 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. Ortiz Delgado Dany

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Rest. Monteverde - Castilla y/o en la dirección electrónica andre_030206@hotmail.com consignados 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.

Información del documento

- Nombre del archivo: iNpFYkFI-Resolución de Gerencia N 047-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: df35d0cc-9244-43e2-ab5c-4c35bbc897db
- Código de Validación: b9b861e5-2b1a-4b91-ab04-7aa1fd55ed1e

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin b9b861e5-2b1a-4b91-ab04-7aa1fd55ed1e

27/09/2021 09:37 09:37