

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 015-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000083 Unidad de Peaje Paita
RECLAMANTE: Rodriguez Machuca Victor
MATERIA: Atención Inadecuada

Lima, 12 de abril de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Rodriguez Machuca Victor en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Siendo el día jueves 23-03-23 a las 23:27 hrs. al pasar por el peaje de Paita a Piura, al cancelar en la caceta con un billete de S/. 100 soles al recibir el vuelto y al contar me doy con la sorpresa que el vuelto no fue el correcto ya que faltaba y no es la primera vez, siempre sucede en dicho peaje espero se puedan tomar las medidas respectivas”.*

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 su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, 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. Rodriguez Machuca Victor, identificado con DNI S/N (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita 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), los cuales 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 solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a) El sr. García Salcedo (recaudador de la Unidad de Peaje Paita) indicó que *“siendo las 23:24 aproximadamente del 23.03.2023, el usuario Sr. Víctor Rodríguez hace su pase por la vía, luego de cumplir con el protocolo de atención al usuario, el Sr. Rodríguez me cancelo con un billete de S/.100.00 soles, le extendí su vuelto y prosiguió su camino. A los pocos minutos el usuario retorna y se acerca a mi ventana de atención y me increpa haberle dado el vuelto faltando S/.0.50 céntimos de sol, por lo que inmediatamente procedí a entregarle los 0.50 céntimos para subsanar el error, el usuario procedió a retirarse no sin antes mencionar que hará el reclamo respectivo. Ante el reclamo, la supervisora de turno hizo un arqueo de mi caja que dio como resultado ningún faltante ni sobrante, por lo que confirma efectivamente entregue mal el vuelto al usuario con un faltante de S/.0.50 céntimos.”*
 - b) La sra. Navarro Dioses (supervisora de la Unidad de Peaje Paita) indicó que *“como primera medida se realizó un arqueo de caja al recaudador Sr. Gustavo Garcia Salcedo, no se visualizó faltante ni sobrante de dinero recaudado. Cabe mencionar que al realizar el arqueo de caja, el recaudador indicó que ya había devuelto los S/0.50 céntimos que entregó de menos al reclamante y que esto fue por error involuntario. Asimismo, debo manifestar que no tenemos ningún reclamo verbal ni escrito del usuario reclamante sobre un mal vuelto entregado en esta unidad de peaje. Como medida correctiva inmediata se indujo al recaudador sobre los procedimientos de cobranza y protocolo de atención al usuario, el cual se replicará para todos los recaudadores.”*
7. Que, lamentamos el inconveniente ocurrido debido al error involuntario del recaudador de la Unidad de Peaje Paita; por lo cual la Concesionaria adoptó la medida correctiva inmediata respecto a la inducción sobre los procedimientos de cobranza, el cual será replicado a todos los recaudadores.
8. Que, del escrito del Reclamante respecto al faltante de 0.50 céntimos en el vuelto, se ha verificado que efectivamente hubo un error involuntario por parte del recaudador, el cual fue resarcido antes de el Reclamante asentara su escrito el Libro de Reclamaciones.



9. Que, no se tiene registrado algún reclamo verbal o escrito previo por parte del Reclamante en la Unidad de Peaje Paita sobre un mal vuelto entregado.

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. Rodríguez Machuca Víctor

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Libertad Parte baja N° 140 – Simbal, consignado 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@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.

