

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 028-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000067 Unidad de Peaje Chulucanas
RECLAMANTE: Cabello Mayta Ever
MATERIA: Atención Inadecuada

Lima, 31 de mayo de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Cabello Mayta Ever en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Se reclamó el cambio de la máquina de impresión reiteradas veces y no lo realizan, los comprobantes no son legibles. Cobran más peaje pero sin embargo los tratos son pésimos”*.

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. Cabello Mayta Ever, identificado con DNI N° 40820128 (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), 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 al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a. Ante esto manifiesto que cuando el usuario llegó a caseta de cobranza de la vía 201 Piura – Chulucanas, reclamó el cambio de su factura por el motivo de que los datos no eran legibles. Se le pidió las disculpas del caso porque el ticket presentaba un lado un poco borroso, pero se le indicó que los datos que se requieren para la descarga de su comprobante electrónico se encontraban legibles.
 - b. Adicional a ello se le indicó que se estaba a la espera de la llegada del equipo para reemplazar y se le ofreció al usuario enviar el comprobante electrónico a algún medio electrónico que deseara, ya sea correo o por WhatsApp, ante la disconformidad del comprobante entregado.
 - c. El usuario no aceptó que se le enviara a algún medio electrónico el comprobante y solicitó el libro de reclamos.
6. Que, el 11 de mayo de 2023 la nueva impresora de tickets llegó a la unidad de peaje Chulucanas, fue instalada en el peaje y comenzó a operar en la misma fecha del reclamo.
7. Que, desde el día del reclamo a la fecha se viene haciendo uso de la nueva impresora de tickets en la unidad de peaje Chulucanas.
8. Que, verificado el sistema de reclamos, el Reclamante no habría presentado anteriormente reclamo indicando la ilegibilidad en los comprobantes de pago (tickets).
9. Que, lamentamos la percepción de una atención inadecuada, asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios, a través de la información del presente Reclamo.

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 **FUNDADO** el reclamo formulado por el sr. Cabello Mayta Ever, en el sentido que su comprobante emitido contenía partes ilegibles, no obstante, los datos que se requieren para la descarga de su comprobante electrónico se encontraban legibles.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Ate y/o en la dirección electrónica emaelito@gmail.com consignados por el Reclamante para ser notificado.

CUARTO: DISPONER la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (www.iirsanorte.com.pe).

QUINTO: 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

SEXTO: 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.

