

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 057-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000190 Centro de Control de Operaciones (CCO)
RECLAMANTE: Ludeña Puelles Milton
MATERIA: Atención Inadecuada

Lima, 11 de diciembre de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Ludeña Puelles Milton en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Llego al peaje de Paita y me encontraba realizando una llamada telefónica, y la señorita con voz prepotente me dice: avance señor por favor, y yo le digo que espere que estaba en una llamada telefónica, luego le pedí que espere, ya que me iban a dar el dinero para el pago del peaje, y seguía molesta, diciendo que ya avance. Y le dije que la iba a quejar y ella más se molestó con voz prepotente. El nombre de la cobradora es Vianca Arrieta. La placa de mi unidad es P3G214, pasé con dirección de Paita a Piura 11:48 am”.*

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. Ludeña Puelles Milton, identificado con DNI 41196593 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones (CCO) 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 al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a) La sra. Masias Crisanto (Supervisora de la unidad de peaje Paita) indicó que, al hacer las indagaciones correspondientes, la recaudadora Sra. Arrieta manifestó que el Reclamante hizo su pase por la Unidad de Peaje Paita en la vía 102, aproximadamente a las 11:48 horas y después de brindarle el protocolo de atención, y en vista que estaba demorando en cancelar el peaje ya que se encontraba hablando por celular, le solicitó que cancele el peaje ya que habían usuarios en cola de espera para hacer su pase. Ante esto el Reclamante se molestó, demorando más aún, esperando que el personal que transportaba le entregue el dinero para cancelar. Posteriormente pagó la tarifa de peaje y se le dio el vuelto respectivo. La recaudadora manifestó que en ningún momento le trató de forma indebida y mucho menos con voz prepotente. Así mismo quiero indicar que se le hizo la inducción respectiva relacionada al protocolo atención al usuario como medida correctiva al reclamo presentado.
 - b) La sra. Arrieta Tineo (Recaudadora de la unidad de peaje Paita) indicó que, el Reclamante pasó por su vía 102, para lo cual hizo el protocolo respectivo y esperó que le cancelara el pago de peaje. Al ver que el Reclamante estaba demorando hablando por celular y se estaban juntando vehículos en cola para realizar su pase, se le solicitó que cancelara el peaje. El Reclamante se molestó e indicó que espere, que el personal que iba en su vehículo le dé el dinero para hacer el pago. Posteriormente realizó el pago, indicando que se quejaría. Así mismo la recaudadora indica que en ningún momento le ha faltado el respeto y mucho menos haberle hablado de manera prepotente al Reclamante.



6. Que, conforme a lo establecido en el Contrato, corresponde a la Concesionaria el cobro de la tarifa de peaje como contraprestación por el servicio que brinda en los tramos de la carretera concesionada.
7. Que, el Contrato considera la condición para el tiempo de atención de los vehículos, en las unidades de peaje y pesaje a lo largo de la carretera concesionada, denominado "Tiempo de Espera en Cola" por lo cual la recaudadora solicita el pago oportuno de la tarifa de peaje al Reclamante.
8. Que, de conformidad con lo de los descargos remitidos, no se ha otorgado un mal trato al Reclamante; sin perjuicio de ello, se estará reforzando con el personal la importancia sobre la buena atención al usuario.
9. Que, lamentamos la percepción negativa del servicio otorgado, 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 brindada en el 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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el sr. Ludeña Puelles Milton.

SEGUNDO: Notificar la presente Resolución al Reclamante en la dirección física AAHH 05 de Febrero Mz C Lote 03 - Paita y/o en la dirección electrónica josimar.mhlap@gmail.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.

