

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 060-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000121 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: YAJAIRA JARAMILLO ENCALADA
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 08 de enero de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Yajaira Jaramillo Encalada, quien indica que pasó por la Unidad de Peaje Chulucanas aproximadamente a las 07:40 horas con dirección a Piura y pagó con S/ 50.00, en atención a ello el personal recaudador comunicó que no tenía sencillo y al momento de devolverle su dinero se lo tira de forma grosera, asimismo, precisa que le indicó al personal recaudador que “se baje a recoger el dinero”. Adicionalmente, menciona que es mentira que no contaba con sencillo por qué pasó otra camioneta por la Unidad de Paje y la misma señorita le atendió y le dio vuelto en sencillo.

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, la Sra. Yajaira Jaramillo Encalada identificada con DNI 41270778 (adelante, el Reclamante), presentó 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.
5. Que, conforme a lo establecido en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona los servicios obligatorios gratuitos de Central de Emergencias, Auxilio Mecánico y Grúa, Sistema de Comunicación de Emergencia, Servicios Higiénicos y Oficina para uso de la Policía Nacional del Perú.
6. Que, respecto al reclamo asentado por la Reclamante, se indica que de acuerdo al protocolo de atención, el personal recaudador consulta a los usuarios si cuentan con billetes de menor denominación o con sencillo, a fin de facilitar la transacción; sin embargo, la Reclamante manifestó que no contaba con sencillo, por lo que el Recaudador procedió a entregarle el vuelto con las monedas que disponía en ese momento. Al momento de entregar las monedas, las mismas resbalaron y cayeron, lo cual no corresponde a un acto intencionado por parte del personal recaudador, sino que corresponde a un hecho fortuito que se suscitó al momento de la entrega del vuelto.
7. Que, respetuosamente rechazamos cualquier comportamiento malintencionado de parte del personal de la Concesionaria y se lamenta la percepción de una mala atención, empero, en ningún momento el personal quiso demostrar altanería en el trato, ni mucho menos ser impertinente.
8. 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 la Sra. Yajaira Jaramillo Encalada.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Av. Los Cocos N° 321 – Urb. Club Grau o a la dirección electrónica yahy19@hotmail.com, consignadas por la Reclamante para ser notificada.

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,



[Handwritten signature]

GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

