

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 022-2024-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000203 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)
RECLAMANTE: FLORIAN PLASENCIA VICTOR
MATERIA: COBRO DE TARIFA

Lima, 27 de junio de 2024

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Florian Plasencia Victor en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Al promediar las 18: 24 hrs. Pase por el peaje de Chulucanas conduciendo el ómnibus de la empresa Inversiones KABIS SAC de placa T2S956 y al momento de hacer el pago del peaje entregue 03 monedas de S/.5 y 03 monedas de S/1, para que me den vuelto 0.40 céntimos, el cobrador recibe la plata y lo deja en la caja indicando que falta 03 soles. Debo indicar que el señor en reiteradas oportunidades hace eso, lo he venido controlando y yo he revisado lo que le he dado más de 03 veces porque ya sabía que era tramposo, vivo y eso me indigna. Le pedí el libro de reclamos y me lo negó.”.*

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. Florian Plasencia Victor, identificado con DNI 18090285 (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) Que, el sr. Pasache Valladolid (recaudador de la Unidad de Peaje Chulucanas - caseta de cobranza vía 201) indicó que: El día 18 de junio de 2024 a las 18:24 horas atendió al bus de empresa Kabis, y que el Reclamante al realizar el pago de su tarifa S/.17.60 lo realizó con 2 monedas de S/5 soles, 1 moneda de S/2 y 3 monedas de S/1 lo cual suma S/15.00, por lo que se le informó al Reclamante que existía un pendiente de S/2.60 por pagar, por lo que se le mostró el dinero entregado que aún se encontraba en la mesa donde el recaudador colocó el dinero. Sin embargo, el Reclamante mostró su incomodidad, precisando que él había entregado el dinero completo y que era mucho lo que se le estaba cobrando. Por lo que nuevamente se le mostró al Reclamante el dinero recibido. El Reclamante realizó el pago y se retiró de la caseta indicado que pondría su reclamo.
 - b) Que, la Sra. Montalban Dominguez (recaudadora de la Unidad de Peaje Chulucanas - caseta de cobranza vía 202) indicó que: En fecha 18 de junio de 2024 a las 18:24 horas se acercó a su compañero recaudador sr. Pasache Valldolid con la finalidad de apoyarlo, corroborando que visualizó las monedas que habían sido entregadas por el Reclamante como pago, las mismas que aún se encontraban en la mesa de cobranza.
 - c) Que, la sra. Viera Ruiz (supervisora de la Unidad de Peaje Chulucanas) indicó que: Encontrándose de turno los Recaudadores: sr. Pasache Valldolid (Vía 201) y sra. Montalbán Dominguez (Vía 202), siendo las 19:00 hrs del 18 de junio de 2024, procedió a acercarse a las Casetas de Cobranza a realizar el retiro de sangrías; momento en que el Sr. Pasache Valladolid le manifestó el altercado sucedido con el Reclamante. Además, se realizó la consulta con la Srta. Montalbán Dominguez quién confirmó que se acercó a la vía 201 como apoyo, visualizando las monedas que habían sido entregadas por el Reclamante como pago y que aún se encontraban en la mesa de cobranza. El



Reclamante en ningún momento se acercó a la oficina de Administración ni solicitó el libro de Reclamaciones a los recaudadores.

6. Que, de los descargos remitidos, no se ha otorgado un mal trato al Reclamante; sin perjuicio de ello, se informa que se realizó una capacitación al personal de la unidad de peaje (inducción atención al usuario y protocolo)
7. Que, los recaudadores de la vía 201 y vía 202, verificaron que el monto recibido por el Reclamante ascendía a S/. 15.00 soles, por lo que, en la oportunidad en que el recaudador de la vía 201 recibió el dinero, informó de ello al Reclamante, solicitando el saldo pendiente de pago de S/. 2.60 soles.
8. Que, respecto a las reiteradas veces que el Reclamante precisa tiene este tipo de suceso con el recaudador, informamos que en nuestra base de datos, no se tiene registro de reclamo anterior del Reclamante por cobro de tarifa.
9. Que, no se le negó en ningún momento el Libro de Reclamaciones al Reclamante.
10. 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. Florian Plasencia Victor

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Pasaje MZ.38 Lote 12 - Las Lomas de Huanchaco y/o dirección electrónica froleanvictor206@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.

