

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 045-2015-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000024 – UNIDAD DE PEAJE DE PAITA  
RECLAMANTE: PABLO FERRER  
RECLAMO: CALIDAD EN LA ATENCIÓN O PRESTACIÓN SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 16 de noviembre de 2015

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Pablo Ferrer, mediante el cual manifiesta que el día 11/11/2015, el personal que lo atendió en la Unidad de Peaje Paita le entregó una moneda de S/. 5.00 (cinco con 00/100 nuevos soles) falsa reclamándole en el instante, para lo cual el personal recaudador le manifestó que ella no se lo había entregado. Además, el usuario manifiesta que el personal le tiró el dinero al carro.

### CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 547-2015-CD-OSITRAN, (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, el Sr. Pablo Ferrer, quien en la Hoja de Reclamos no ha dejado consignado documento de identidad, solo ha precisado la Razón Social APM Terminals y el número de RUC 20107012011 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje de Paita, mediante el cual manifiesta que el día 11/11/2015, el personal que lo atendió en la Unidad de Peaje Paita le entregó una moneda de S/. 5.00 (cinco con 00/100 nuevos soles) falsa reclamándole en el instante, para lo cual el personal recaudador le manifestó que ella no se lo había entregado. Además, el usuario manifiesta que el personal le tiró el dinero al carro.
3. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte, previstas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para 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.
4. Que, en el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato de Concesión.
5. Que, en relación a la infraestructura de la carretera, la Concesionaria atiende diligentemente el mantenimiento y conservación de toda la carretera IIRSA Norte conforme estipulado en el Contrato de Concesión, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
6. Que, se ha solicitado el descargo al personal de la Unidad de Peaje, a fin de verificar ambas versiones.
7. Que, de lo contrastado, se verifica que el Reclamante canceló con un billete de S/. 50.00 (cincuenta con 00/100 nuevos soles), para lo cual el personal recaudador le entregó S/. 15.50 (quince con 50/100 nuevos soles) de vuelto. Minutos después el Reclamante solicitó el cambio de una moneda de S/. 5.00 (cinco con 00/100 nuevos soles), indicando que era falsa y que el mismo recaudador se la había entregado.
8. Que, ante la discusión de la condición de la moneda, el personal recaudador solicitó la presencia del Administrador, quien optó por cambiar la moneda.
9. Que, respecto al trato recibido por el personal recaudador, se tomarán las medidas correctivas del caso y lamentamos la percepción de una mala atención por parte del personal de la Concesionaria.
10. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **FUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Pablo Ferrer.

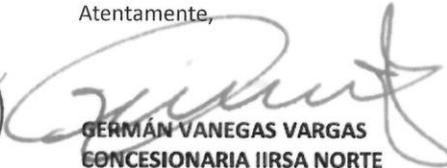
**SEGUNDO:** El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento.

**TERCERO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Jr. Manoa 727 – Breña, consignada por el Reclamante en su reclamo, para ser notificado

**CUARTO:** **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria ([www.iirsanorte.com.pe](http://www.iirsanorte.com.pe)).

**QUINTO:** La Concesionaria IIRSA Norte 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,

  
GERMÁN VANEGAS VARGAS  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE

