

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 001-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000039 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: RAFAEL CRUZ GARCIA
MATERIA: OTROS

Piura, 18 de enero de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Rafael Cruz Garcia, quien indica que se encontraba realizando su pase por la Unidad de Peaje Paita a las 07:13 horas aproximadamente, en donde pagó con S/ 50 y solo le dieron de vuelto S/ 23.70, y por apuro de salir del peaje verificó unos metros más adelante y regresó al peaje, siendo que no le reconocieron lo que falta.

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. Rafael Cruz Garcia, con DNI N° 03884888 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, indicando que se encontraba realizando su pase por la Unidad de Peaje Paita a las 07:13 horas aproximadamente, en donde pagó con S/ 50 y solo le dieron de vuelto S/ 23.70, y por apuro de salir del peaje verificó unos metros más adelante y regresó al peaje, siendo que no le reconocieron lo que falta.
4. Que, 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) firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 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. 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, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
5. Que, a fin de resolver el presente reclamo, de acuerdo al procedimiento interno establecido, se ha solicitado al personal de la Unidad de Peaje Paita el descargo y sustentos respectivos, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
6. Que, la recaudadora entregó el vuelto de S/ 43.70 (cuarenta y tres con 70/100 soles), sin embargo, el Reclamante mencionó que no correspondía.
7. Que, a fin de dilucidar la disyuntiva, la recaudadora procedió a realizar el arqueo correspondiente de forma inmediata, en presencia del administrador de turno y del Reclamante. El procedimiento de efectuar el arqueo o liquidación de caja permite comprobar, en un momento determinado, si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja.
8. Que, posteriormente a la realización del arqueo de caja, se comprobó que no existía ningún sobrante ni faltante de dinero, lo cual hace ver que el vuelto se entregó correctamente al usuario.
9. 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. Rafael Cruz Garcia.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección A.H. Primero de Junio Nro. B Int. 6 – Paita – Piura, consignada por el Reclamante en su reclamo, 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 ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 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,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

