

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 021-2018-GG-IIRSANORTE**

RECLAMO N°: 000081 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS  
RECLAMANTE: BELTHI SANCHEZ REAÑO  
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Lima, 05 de junio de 2018

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el Sr. Belthi Sánchez Reaño, quien menciona que el recaudador en el Unidad de Peaje de Olmos le entregó un billete de S/ 20.00 (veinte soles) falsos en la caseta del peaje. Al respecto, le reclamó, pero se negó rotundamente.

**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. Belthi Sánchez Reaño identificado con DNI 43111238 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos, indicando que el recaudador en el Unidad de Peaje de Olmos le entregó un billete de S/ 20.00 (veinte soles) falsos en la caseta del peaje. Al respecto, le reclamó, pero se negó rotundamente.
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 (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. 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, 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 Olmos el descargo y sustentos respectivos, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
6. Que, conforme información del sistema, el pase del Reclamante por la Unidad de Peaje Olmos, lo realiza a las 17:26 horas, siendo que después de 20 minutos, es decir a las 17:46 horas regresa a la Unidad de Peaje para realizar el reclamo.
7. Que, el billete que S/ 20.00 (veinte soles) falso que el Reclamante tiene en su poder pudo haber sido recaudado en otro establecimiento o en otra circunstancia, sobre lo cual la Concesionaria no tiene ninguna responsabilidad. Al respecto, la Concesionaria al recibir un billete de algún usuario efectúa la verificación respecto a la condición del billete (auténtico o falso), detectándose en el instante a fin de evitar el desbalance en la recaudación.
8. Que, el dinero recaudado en las Unidades de Peaje de la IIRSA Norte, es administrado por el MTC. Cabe aclarar que esta no es una concesión auto sostenible.
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. Belthi Sanchez Reaño.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física AV. Víctor Raúl H 113 - Chiclayo o a la electrónica [belthisanchez@hotmail.com](mailto:belthisanchez@hotmail.com), consignadas 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](http://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 #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



**GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO**  
**CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.**

