

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 044-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000034 – UNIDAD DE PEAJE CHULUCANAS
RECLAMANTE: GARINZO VITELLA CARTOLLINI
MATERIA: COBRO DE LOS SERVICIOS POR USO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 24 de septiembre de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Garinzo Vitella Cartollini, quien indica que ha recibido de vuelto 5.00 soles falsos por pago de peaje.

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. Garinzo Vitella Cartollini identificado con DNI 07353395 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Chulucanas, 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, a fin de resolver el presente reclamo, se ha obtenido de la Unidad de Peaje de Chulucanas el descargo correspondiente, respecto a los hechos manifestados por el Reclamante.
6. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se advierte que el Reclamante realizó el pago del peaje con dos (02) monedas de 5.00 soles y tres (03) monedas de 1.00 sol, por lo que hizo el pago de manera completa para un vehículo de dos (02) ejes, lo que hace un total de 13.00 soles. Al momento de la entrega de las monedas por parte del Reclamante al Recaudador, este último, al momento de la verificación del dinero entregado, logra advertir una moneda de 5.00 soles falsa, por lo que comedidamente solicita al Reclamante el cambio de la moneda.
7. Que, en atención a lo advertido por el Recaudador, el Reclamante alegó haberle entregado correctamente el dinero, es decir no haberle entregado moneda falsa; sin embargo, posteriormente precisó que la moneda falsa le fue entregada en la Unidad de Peaje en una oportunidad anterior de pase; por lo que el Reclamante optó por consignar su malestar en un Reclamo.
8. Que, posterior a ello, el Reclamante concluyó con el pago completo de la tarifa de peaje.
9. Que, sin perjuicio de lo mencionado, lamentamos vuestro malestar e incomodidad, toda vez que en nuestra calidad de Concesionario realizamos nuestros mejores esfuerzos a fin de brindar un óptimo servicio al usuario.
10. 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. Garinzo Vitella Cartollini.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Mz. W Lt. 13 Urb. Miraflores – Piura - Piura o a la dirección electrónica gvitc@yahoo.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).

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,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.