

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 051-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 0075 – UP PAITA
RECLAMANTE: CARCELEN CARCELEN ISAIAS
MATERIA: COBRO DE TARIFA

Lima, 14 de octubre de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Carcelen Carcelen Isaias, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El día 13-09-2021 pagué con 100 soles y me dieron vuelto 82.70, faltando 10 soles, cruzando el Peaje me di cuenta del faltante, pero estuve con una urgencia que atender en Piura que se me hacía imposible regresar. Al día siguiente pregunte si sabían en nombre de la persona que me atendió, pero viendo el ticket no daban con la persona, llame al número que sale en el ticket y la persona que me atendió son solo para emergencias, y lo mejor era que me acerque a la Administración. Hoy recién pude acercarme a Administración y la Administradora Silva Quispe me comunicó que la persona que me atendió en el peaje fue Karen Sanchez, la cual fue llamada a la oficina, pero indica que ese día no le sobro dinero a la hora de liquidar. Yo no necesito mentir ni acusar a nadie, pero lo justo es justo, y ese día me dieron vuelto 52.70 soles en sencillo y 30 soles en billetes, los cuales los conté bien y varias veces.”.*

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. Carcelen Carcelen Isaias, identificado con DNI 07534344 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita 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 a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado el descargo al área respectiva que permita contar con la información para atender el Reclamo.
6. Que, de la información recibida, se desprende lo siguiente:
 - a. Que, el Reclamante hizo su pase por la vía 102 sentido descendente de la Unidad de Peaje de Paita, el día 13 de septiembre de 2021.
 - b. Que, al momento de entregar el vuelto al Reclamante, se le indicó que revisara su vuelto antes de retirarse de la caseta.
 - c. Que, se ha encontrado conforme la liquidación realizada por el personal recaudador al Administrador de la Unidad de Peaje.

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. Carcelen Carcelen Isaias

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Urb. El Golf Casa 1 Piura y/o en la dirección electrónica ialfredo04@hotmail.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@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.

Información del documento

- Nombre del archivo: 5AKrpW6w-Resolución de Gerencia N 051-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 33c95d97-ee39-474c-b23e-9e35cd55808f
- Código de Validación: 3f08a26d-51a5-4115-a248-8c34271002c8

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 3f08a26d-51a5-4115-a248-8c34271002c8

14/10/2021 08:38 08:38