

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 007-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000082 UP Paita
RECLAMANTE: Farfan Alban Rogger
MATERIA: Cobro de la tarifa

Lima, 07 de febrero de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Farfan Alban Rogger en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El Sr. Crisnamurthy Rosillo Cordova me entrego un billete de 20 nuevos soles falso en el vuelto del peaje ida que cancele con 100 nuevos soles (C92927070) billete falso. De retorno entrego el billete y manifiestan que era falso. La Sr Supervisora Dalia Masia no se hace nada por iniciar una investigación al cajero que sorprendió con el billete falso. Aduciendo que ella no tiene ninguna responsabilidad porque no era su turno esperando una profunda investigación al cajero en mención porque entrega billetes falsos a los usuarios. Espero noticias positiva. Nota: Adjunto N° ticket BAOS-627095”.*

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. Farfan Alban Rogger, identificado con DNI 03697774 (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 al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, se ha recibido del área de correspondiente el descargo, precisando que:
 - a) Que, el sr. Rosillo (recaudador de la Unidad de Peaje) indicó que, como recaudador verifico los billetes y monedas del fondo de sencillo que me entregan al empezar cada turno. Al igual que el dinero en ventanilla a cada usuario, verificando que cuenten con los precintos de seguridad requeridos para certificar su validez. También recalco que durante mi tiempo de servicio no he tenido queja o reclamo de esta situación, y afirmo que todos los billetes con los que trabajo son válidos y no falsos como indica el Reclamante. Asimismo, indico que nuestra empresa nos brinda capacitaciones constantes sobre la verificación de billetes dirigidas por el BCRP.
 - b) Que, el sr. Seminario (recaudador de la Unidad de Peaje) indicó que, en el momento que el Reclamante hace el pago respectivo del peaje con su vehículo de placa B5I-434 procedí como de costumbre a realizar la verificación del mismo me percaté que era falso al no contar con los precintos de seguridad requeridos, no tenía los sellos de agua, la cinta de seguridad era una foto sobre el papel, además el billete estaba decolorado, al ser papel bond; le indiqué al Reclamante que me cambiara el billete porque era falso. El Reclamante indicó que se lo habían entregado a la hora que pasó por la vía 106 al promediar las 7:15 am. Al no querer cambiar el billete, el Reclamante solicitó hablar con la administradora de turno, por lo cual procedí a llamar a la sra. Masías para que se acerque a la cabina, ella verificó que el billete de s/. 20 soles era falso, pero insistía en que lo acepten el billete, conversó con el Reclamante y él decidió en poner su reclamo en el Libro de Reclamaciones. Posteriormente el Reclamante pagó con un billete de s/. 20 soles válido y pasó a retirarse.



- c) Que, la sra. Masías (administradora de la Unidad de Peaje) indicó que, siendo aproximadamente las 19:40 horas, el cobrador de la vía 104, me solicitó por el intercomunicador que me apersona a cabina porque un usuario le estaba generando problemas por un billete falso, ante esto acudí a la caseta y solicité al Reclamante me explique cuál era el problema, indicándome que en la mañana aproximadamente a horas 07:15:00 que pasó para Paita, pagó con un billete de s/. 100 soles y que el cajero le había dado en el vuelto el billete de s/. 20 soles falso, por tal motivo teníamos la obligación y responsabilidad de recibirle el billete porque aquí se lo habían dado, posteriormente le indiqué al Reclamante, que no tenemos problemas por este tipo de situaciones, que debió indicar al cobrador o acercarse a oficina al momento que sucedieron los hechos ya que después de 12 horas no podemos evidenciar que el billete con el cual está pagando su pase de retorno es el mismo que supuestamente le han entregado en ventanilla como parte de su vuelto, que siempre se le está indicando a los usuarios verificar su dinero, tal como está impreso en todos los comprobantes que emitimos. Ante esta situación el Reclamante manifestó que si no le aceptaban el billete pondría su reclamo.
7. Que, el reclamo ha sido colocado después de 12 horas, cuando no se le aceptó el billete en caseta, por lo que no se puede concluir que este billete le haya sido entregado en la Unidad de Peaje Paita, y pudo haber sido recaudado en otro establecimiento o en otra circunstancia, sobre lo cual la Concesionaria no tiene ninguna responsabilidad.
 8. Que, el billete no contaba con ningún precinto de seguridad, por lo que fácilmente, a simple vista, se pudo detectar que era falso. 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.
 9. Que, en los tickets de pago se hace mención que el usuario debe de revisar su vuelto antes de dejar caseta.

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. Farfan Alban Rogger

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Graú Mz N Lte 11 Los Tallanes y/o en la dirección electrónica rfarfan179@gmail.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.

