

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 037-2016-GG-IIRSANORTE



11620499728

Olva Courier Piura

CARGO ADJUNTO

FOLIOS

COORD

ODEBRECHT
Piura.....2016
NACIONAL

RECLAMO N°: 000095 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: PEDRO CHUMBE HERNÁNDEZ
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 01 de septiembre de 2016

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Pedro Chumbe Hernández, quien indica que en reiteradas ocasiones tiene problemas con el personal recaudador de la Unidad de Peaje Moyobamba, debido a que cuando realiza el pago de peaje con billetes de 100 y 50 soles, le entregan el vuelto en monedas de 5 soles que no sirven y bastantes monedas de 10 céntimos, las cuales sus pasajeros no quieren recibir. Asimismo menciona que al regresar por el referido peaje realiza el pago con las monedas que recibió y el personal de recaudación no se las acepta.

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. Pedro Chumbe Hernández, con DNI N° 00860448 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que en reiteradas ocasiones tiene problemas con el personal recaudador de la Unidad de Peaje Moyobamba, debido a que cuando realiza el pago de peaje con billetes de 100 y 50 soles, le entregan el vuelto en monedas de 5 soles que no sirven y bastantes monedas de 10 céntimos, las cuales sus pasajeros no quieren recibir. Asimismo menciona que al regresar por el referido peaje realiza el pago con las monedas que recibió y el personal de recaudación no se las acepta.
4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente 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, respecto al reclamo asentado por el Reclamante, se indica que de acuerdo al protocolo de atención, el personal recaudador consulta a los usuarios si cuentan con sencillo a fin de facilitar la transacción, considerando que el monto del peaje es S/ 6.30. En caso de contar con billetes de alta denominación (S/ 50, S/ 100 y S/ 200), el vuelto se brinda en función a las monedas y/o billetes con que el personal recaudador cuenta disponible en dicho momento.
6. Que, el personal recaudador realiza la verificación del dinero que entrega al usuario, solicitándole revisar su dinero antes de retirarse, para evitar cualquier reclamo futuro. Cabe indicar que cuando el usuario al momento de regresar por la Unidad de Peaje entrega una moneda o billete falso, no es posible verificar si estos han sido entregados en la Unidad de Peaje o en otro establecimiento, por lo que no se puede imputar responsabilidad a la Concesionaria.
7. 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. Pedro Chumbe Hernández.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Urb. Los Algarrobos S/N, Moyobamba - San Martín (Referencia: Entrada de Alas Peruanas - Carretera Aguas Termales), 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,




GERMÁN VANEGAS VARGAS
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.