

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 039-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000040 – UNIDAD DE PEAJE PEDRO RUIZ
RECLAMANTE: SEGUNDO CRUZ GÁLVEZ
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN SERVICIOS BRINDADOS



11620499734

Olva Courler Piura

CARGO ADJUNTO

FOLIOS

COORD

ODEBRECHT
Piura.....2016
NACIONAL

Piura, 05 de septiembre de 2016

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Segundo Cruz Gálvez, quien indica que el día viernes 26 de agosto del presente, realizó su pase por la unidad de peaje Pedro Ruiz, pagando con un billete de cien con 00/100 soles (S/ 100) y que por equivocación del personal recaudador recibió de cambio treinta y uno con 10/100 soles (S/ 31.10), el usuario señala que reclamó y no obtuvo solución alguna, porque avanzó unos treinta (30) metros para evitar obstaculizar el tráfico estacionándose a esa distancia de la unidad 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. Segundo Cruz Gálvez (en adelante, el Reclamante), identificado con RUC N° 10167288257, presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pedro Ruiz, indicando que el día viernes 26 de agosto del presente, realizó su pase por la unidad de peaje Pedro Ruiz, pagando con un billete de cien con 00/100 soles (S/ 100) y que por equivocación del personal recaudador recibió de cambio treinta y uno con 10/100 soles (S/ 31.10), el usuario señala que reclamó y no obtuvo solución alguna, porque avanzó unos treinta (30) metros para evitar obstaculizar el tráfico estacionándose a esa distancia de la unidad de peaje.
4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte S.A (en adelante Concesionaria), previstas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para 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, 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, atendiendo diligentemente el mantenimiento y conservación de la carretera a fin de asegurar no sólo la transitabilidad, sino también la seguridad de los usuarios que hacen uso de ella.
6. Que, a fin de resolver el presente reclamo, la Concesionaria ha solicitado al personal de la Unidad de Peaje el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
7. Que, de lo manifestado por el personal de la Unidad de Peaje y conforme al protocolo de atención, el personal recaudador solicitó al Reclamante verificar su vuelto antes de retirarse de la caseta, siendo que al momento que el Reclamante recepcionó su vuelto, no manifestó ninguna discrepancia al respecto, retirándose de la caseta de cobranza. Es posteriormente, después de aproximadamente 10 minutos que regresa a la Unidad de Peaje indicando que el vuelto se había dado de forma incompleta, faltando cincuenta con 00/100 soles (S/ 50).
8. Que, ante la solicitud del Reclamante de verificar esta situación, y con la finalidad de brindar solución a su reclamo, el personal recaudador comunicó a la Administradora de la Unidad de Peaje y realizaron el arqueo de la caja, en presencia del Reclamante, resultando conforme el monto en caja, sin sobrantes ni restantes.
9. Que, el procedimiento de efectuar el arqueo de caja permite comprobar, en un momento determinado, si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja.
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. Segundo Cruz Gálvez.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Av. Tupac Amaru N° S/N Dpto. S/N CPM pampa la Victoria (La Cría) Chiclayo - Lambayeque, 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.

INFORME DE DEVOLUCION

REMITO N: 16-20499734

PISOS 0 PUERTAS 0 VENTANAS 0
COLOR FACHADA _____ NUMERO SUMINISTRO _____

DETALLE MOTIVO:

- DIRECCION INCORRECTA
- SE MUDO
- PERSONA FALLECIO
- AUSENTE/NO UBICADO
- NO QUIERE RECIBIR
- DESCONOCIDO/NO DA RAZON
- VISITADO POR 2DA VEZ
- NO SE ACERCO A RECOGER
- EXTRAVIOS
- RETRASO EN LA LLEGADA
- ROBADO(A MENSAJERO)
- TELF/CEL NO RESPONDE
- TELF/CEL ERRADO

OBS: _____
COD. OPE 085 _____ DNI 12345678 _____

OLVA COURIER
El courier más grande del Perú

INFORME DE DEVOLUCION

Documento: CONCESIONARIO PASO Fecha: 14/9/11
SECUNDO
Destinatario: LUZ BOWEN Remito: 1160049977
Dirección: AV. TUPAC AMORIM 51

- 1.- Este documento no se entregó por el siguiente motivo:
- Se mudaron
 - No conocen al consignado
 - No se acercaron a la oficina a recogerlo
 - El local está vacío (describir el inmueble en el Pto. 2.)
 - Consignado ausente
 - Funciona otra Empresa
 - Falta datos para la entrega (Calle, Mz., Lote, #, Urb)
 - Se negaron a recibir (indicar motivo)

2.- Describir características externas del inmueble
Pisos: 1 PISO Puertas: PICAS Ventanas: _____
Color de Paredes: VERDES Suministro: S/-

3.- Otras Observaciones: AUSENTE

CALL
TELEF.: 20

ROMAN YSIQUI C
16438150

M/S
Encargado de Devolución