

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 046-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000099 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES  
RECLAMANTE: NILTON GUTIERREZ VARGAS  
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 02 de noviembre de 2016

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Nilton Gutiérrez Vargas, quien indica que el 11 de octubre realizó su pase por la Unidad de Peaje Mocce aproximadamente a las 05:40 horas con el ómnibus de placa de rodaje A2T749, efectuando el pago del peaje, por error, con dos billetes, uno de S/ 10.00 (diez con 00/100 soles) y otro de S/ 100.00 (cien con 00/100 soles), pensando que se trataban de 2 billetes de S/ 10.00 (diez con 00/100 soles). Refiere que el cobrador le preguntó con cuánto había pagado a lo que respondió con S/ 20.00 (veinte con 00/100 soles), dando vuelto S/ 0.50 (cincuenta céntimos). Posteriormente se percató que le faltaba un billete de S/ 100.00 (cien con 00/100 soles), Retornó en horas de la noche, pero no encontró ni al administrador, ni al cobrador. Al día siguiente buscó al cobrador, quien se encontraba en sus días de descanso, siendo que a su retorno le ha reclamado el hecho, ya que se dio cuenta de su error y aun así se quedó con su dinero, negando el hecho.

### 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. Nilton Gutierrez Vargas, con DNI N° 27746958 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que el 11 de octubre realizó su pase por la Unidad de Peaje Mocce aproximadamente a las 05:40 horas con el ómnibus de placa de rodaje A2T749, efectuando el pago del peaje, por error, con dos billetes, uno de S/ 10.00 (diez con 00/100 soles) y otro de S/ 100.00 (cien con 00/100 soles), pensando que se trataban de 2 billetes de S/ 10.00 (diez con 00/100 soles). Refiere que el cobrador le preguntó con cuánto había pagado a lo que respondió con S/ 20.00 (veinte con 00/100 soles), dando vuelto S/ 0.50 (cincuenta céntimos). Posteriormente se percató que le faltaba un billete de S/ 100.00 (cien con 00/100 soles), Retornó en horas de la noche, pero no encontró ni al administrador, ni al cobrador. Al día siguiente buscó al cobrador, quien se encontraba en sus días de descanso, siendo que a su retorno le ha reclamado el hecho, ya que se dio cuenta de su error y aun así se quedó con su dinero, negando el hecho.
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 a la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, hasta el mes de noviembre de 2014 ha venido siendo administrada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – PROVIAS Nacional, siendo que en diciembre de 2014 ha sido transferida su administración a la Concesionaria IIRSA Norte S.A.
6. Que, a fin de resolver el presente reclamo, la Concesionaria, de acuerdo al procedimiento interno establecido, ha solicitado al personal de la Unidad de Peaje Mocce el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
7. Que, el ómnibus de placa de rodaje A2T749 es una unidad que le corresponde efectuar el pago del concepto de Detracción al realizar su pase por el Peaje Mocce de acuerdo a la Resolución de Superintendencia N° 057-2007-SUNAT y Modificatorias; por lo que, el Reclamante al pasar por dicho peaje fue consultado por el personal recaudador si procedería a pagar dicho concepto o no, siendo que al recibir una respuesta negativa por parte del Reclamante, el personal recaudador realizó el cobro de S/ 19.50 (diecinueve con 50/100 soles), entregando como vuelto la suma de S/ 0.50 (cincuenta céntimos).
8. Que, como parte del procedimiento de cobro se consulta a los usuarios de unidades de transporte público confirmar si pagarán el monto de la detracción, a fin de evitar anulaciones en caso el usuario cambie de parecer cuando el comprobante ya está emitido, siendo que el Reclamante confirmó que pagaría sin la detracción, es decir, solo la cantidad de S/ 19.50 (diecinueve con 50/100 soles), lo que es coherente con el monto entregado por el usuario de S/ 20.00 (veinte con 00/100 soles). Conforme a la versión del Reclamante, su error se habría cometido en dos ocasiones, la primera en entregar los dos billetes que menciona (para lo cual tendría que haberlos visto al momento de esa entrega directamente en mano del cobrador) y la segunda cuando refiere haber sido preguntado por el monto con el cual habría pagado (momento en el cual pudo haber revisado si estaba pagando bien o no, pues si el cobrador como dice hubiera dudado del monto, es razonable suponer que el usuario ha de hacerse la misma duda y revisar su dinero. Este alegado doble error no es coherente con el procedimiento ni las características de las instalaciones para el cobro del peaje.
9. Que, al cierre del turno se realizó la liquidación correspondiente, no reportándose ningún sobrante ni faltante de dinero.
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. Nilton Gutierrez Vargas.

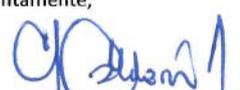
**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Calle Los Higos N° 251, Urb. Las Garzas – Pimentel – Chiclayo – Lambayeque o a la dirección electrónica [nilton\\_gutierrez1508@hotmail.com](mailto:nilton_gutierrez1508@hotmail.com), consignadas por el Reclamante en su reclamo, para ser notificado.

**TERCERO:** **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria ([www.iirsanorte.com.pe](http://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,

  
GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

