

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 053-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000061 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS  
RECLAMANTE: RUBEN DARÍO GANDHI TEJADA PUERTA  
RECLAMO: OTROS

Piura, 20 de diciembre de 2016

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Ruben Darío Gandhi Tejada Puerta, quien indica que el 08/12/2016 a las 3:30 p.m. aproximadamente realizó el pago de peaje por la Unidad de Peaje Olmos con la suma de S/ 100.00 (cien soles), entregándole el personal recaudador vuelto S/ 43.70 (cuarenta y tres con 70/100 soles), lo que sorprendió porque le correspondía un vuelto de S/ 93.70 (noventa y tres con 70/100 soles); por lo que procede a realizar su reclamo por la falta de S/ 50.00 (cincuenta soles), monto que la recaudadora no llegó a entregarle.

### 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. Ruben Darío Gandhi Tejada Puerta, con DNI N° 42875206 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos, indicando que el 08/12/2016 a las 3:30 p.m. aproximadamente realizó el pago de peaje por la Unidad de Peaje Olmos con la suma de S/ 100.00 (cien soles), entregándole el personal recaudador vuelto S/ 43.70 (cuarenta y tres con 70/100 soles), lo que sorprendió porque le correspondía un vuelto de S/ 93.70 (noventa y tres con 70/100 soles); por lo que procede a realizar su reclamo por la falta de S/ 50.00 (cincuenta soles), monto que la recaudadora no llegó a entregarle.
4. 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, a fin de resolver el presente reclamo, de acuerdo al procedimiento interno establecido, se ha solicitado al personal de la Unidad de Peaje de Olmos el descargo y sustentos respectivos, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
6. Que, de la información contrastada, la recaudadora, conforme al protocolo de atención, consultó al Reclamante si contaba con sencillo para el pago de la tarifa de peaje que permita facilitar la transacción, considerando que la misma es de S/ 6.30 (seis con 30/100 soles). El Reclamante le indicó que no contaba con el monto exacto, realizando su pago con un billete, el cual alega que fue de S/ 100.00 (cien soles), siendo la que recaudadora menciona que fue de S/ 50.00 (cincuenta soles).
7. Que, la recaudadora entregó el vuelto de S/ 43.70 (cuarenta y tres con 70/100 soles), sin embargo, el Reclamante mencionó que no correspondía.
8. Que, a fin de dilucidar la disyuntiva, la recaudadora procedió a realizar el arqueo correspondiente de forma inmediata, en presencia del administrador de turno y del Reclamante. El procedimiento de efectuar el arqueo o liquidación 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.
9. Que, posteriormente a la realización del arqueo de caja, se comprobó que no existía ningún sobrante ni faltante de dinero, lo cual hace ver que el vuelto se entregó correctamente al usuario.
10. Que, adicionalmente, debido a la insistencia del Reclamante y atendiendo su pedido, la recaudadora, en presencia del administrador de turno y del Reclamante, se despojó de su chaleco a fin de que se verifique que no tenía guardado ningún billete.
11. 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. Ruben Darío Gandhi Tejada Puerta.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Jr. Callao N° 380 – Moyobamba – San Martín (Ref.: Esq. con Jr. Varacachillo) o a la dirección electrónica [gtejadap@hotmail.com](mailto:gtejadap@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,



ADOLFO ENRIQUE PASTOR DULANTO  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.