

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 033-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000085 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: CRISTIAN AVENDAÑO RIOFRIO
MATERIA: COBRO DE LOS SERVICIOS POR USO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 06 de agosto de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Cristian Avendaño Riofrío, quien indica que se equivocaron en dar correctamente el vuelto, por lo que solicitó una revisión en las cámaras el cual no fue aceptado por no tenerlas, asimismo, precisa que se “cuadró” aduciendo que todo estaba conforme, lo cual lo hace sentir estafado e indignado por no tener una solución más adecuada.

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. Cristian Avendaño Riofrío identificado con DNI 47560420 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos, indicando que se equivocaron en dar correctamente el vuelto, por lo que solicitó una revisión en las cámaras el cual no fue aceptado por no tenerlas, asimismo, precisa que se “cuadró” aduciendo que todo estaba conforme, lo cual lo hace sentir estafado e indignado por no tener una solución más adecuada.
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 (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 y la vía de Acceso Dv. Olmos - Lambayeque.
5. Que, a fin de resolver el presente reclamo, se ha solicitado al personal de la Unidad de Peaje Olmos el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos precisados por el Reclamante.
6. Que, de la información recabada, se corrobora que ante el reclamo efectuado por el Reclamante en la misma Unidad de Peaje, el personal recaudador 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.
7. 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.
8. 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 **IMROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Cristian Avendaño Riofrío.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Arica N° 329 – Barrio San Jose – Tumbes o a la dirección electrónica crissinnova@gmail.com, consignadas 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 ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos 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.

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.

