



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 008-2015-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N° : 00071 -CENTRO DE CONTROL DE EMERGENCIA
RECLAMANTE : ALEXANDER FERNANDEZ SANCHEZ
RECLAMO : CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 06 de abril de 2015

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Alexander Fernández Sánchez, debido a que indica que en el vuelto brindado por el cobro de la tarifa en la Unidad de Peaje Pomahuaca, se le ha dado una moneda falsa del valor de S/. 5.00 (cinco nuevos soles)

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 11 de junio de 2011, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, (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, el señor Alexander Fernández Sánchez, identificado con DNI N° 32940546 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones, debido a que indica que en el vuelto brindado por el cobro de la tarifa en la Unidad de Peaje Pomahuaca, se le ha dado una moneda falsa del valor de S/. 5.00 (cinco nuevos soles).
3. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso analizar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte, previstas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), 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 Paíta hasta Yurimaguas.
4. 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. Asimismo, implementando servicios obligatorios al servicio de los usuarios de la carretera.
5. Que, en relación al cobro de la tarifa en las unidades de peaje, esta obligación se encuentra regulada en el Contrato de Concesión y es aprobada por el Ministerio de Transportes y comunicaciones. Cabe precisar que la totalidad del dinero recaudado en las unidades de peaje es administrado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
6. Que, en relación al reclamo interpuesto, el Reclamante alega que se el cobrador de la caseta de unidad de peaje de Pomahuaca le entregó en el vuelto una moneda falsa del valor de S/. 5.00 (cinco nuevos soles), sin embargo el mismo Reclamante señala claramente que advirtió esta situación tiempo después de haber hecho su pase por la mencionada Unidad de Peaje. Sobre el particular, es preciso mencionar que en las Unidades de Peajes administradas por la Concesionaria IIRSA Norte están colocados carteles en los cuales se indica a los usuarios verificar su vuelto a fin de advertir alguna inconsistencia y evitar discrepancias. Además nuestro personal, le solicita verificar su vuelto antes de su retiro de la vía, sobre el cual no fue manifestado ningún reclamo en el momento de la recepción de su vuelto.
7. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADA** el reclamo formulado por el Sr. Alexander Fernández Sánchez.

SEGUNDO: El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento.

TERCERO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Jr. Ayacucho N° 460 - Chimbote, dirección consignada en su Reclamo interpuesto a través del Centro de Control de Operaciones.

CUARTO: **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (www.iirsanorte.com.pe)

QUINTO: La Concesionaria IIRSA Norte 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.



Handwritten notes:
Dow-F 4151225
Vanegas Fernandez
14-04-15

