

**CARGO**

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 030-2014-GO-IIRSANORTE**

RECLAMO N°: 00019 – UNIDAD DE PEAJE UTCUBAMBA  
RECLAMANTE: ABNER YALTA ETO  
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACION DE SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 06 de noviembre de 2014

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el Sr. Abner Yalta Eto, quien señala canceló la tarifa del peaje correspondiente al pase por la Unidad de Peaje de Utcubamba, pero no se le brindó el vuelto completo.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con fecha 11 de junio de 2011, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Reglamento del 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 26 de octubre de 2014, el señor Abner Yalta Eto (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Utcubamba, mediante el cual señala que el día 24/10/2014 canceló la tarifa del peaje correspondiente a su pase por dicha Unidad, con un billete de S/. 100.00 (cien con 00/100 nuevos soles), sin embargo sólo se le entregó el comprobante por el monto de S/. 30.00 (treinta con 00/100 nuevos soles), sin haberle otorgado el vuelto.
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, en representación del 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 Paita hasta Yurimaguas.
4. Que, de acuerdo a la materia del Reclamo, este se encuentra dentro del supuesto contemplado en el Litera c) del artículo 33 de El Reglamento, referido a la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.
5. Que, conforme establece el numeral 8.14 del Contrato de Concesión, la Concesionaria está facultada a cobrar a los usuarios un monto por concepto de peaje, cuya totalidad de dinero recaudado es administrado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
6. Que, como parte de las actividades propias del personal de la administración de la Unidad de Peaje, al finalizar el turno del día 24 de octubre de 2014 se realizó el arqueo de la caja, resultando un monto sobrante de S/. 20.00 (veinte con 00/100 nuevos soles), por lo que el día 26 de octubre de 2014, en el momento que el Reclamante registrara el reclamo, se entregó al copiloto de la unidad, el vuelto sobrante en el arqueo de caja, suscribiendo para tal efecto un Acta de Devolución, quedando de esta manera conforme y no presentando ninguna disconformidad al respecto en dicha Acta o a través de algún otro documento.
7. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Abner Yalta Eto, quien señala canceló la tarifa del peaje correspondiente al pase por la Unidad de Peaje de Utcubamba.

**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 Av. Iquitos N° 1282 (Av. Iquitos Cruce Vía Expresa) La Victoria - Lima (GRUPO HORNA S.A.C.)

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





INVERSIONES SUÁREZ MÁRMOL S.A.C.  
Calle los Industriales 1020  
Urb. Ingenieros La Molina  
Telf.: 348-3000  
www.goldremisse.com

Nº 019132

Móvil  Conductor  Fecha

Empresa : LAINVEST SOLIN

Usuario : JACKELIN SALAZA / JULIA QUAKIRA

Código de Reserva : \_\_\_\_\_ C.C. : R.B

Hemos recibido de **GOLDREMISSE** el servicio de:

Origen : JORGE BASADRE 860 SAN ISIDRO

Destino 1: AV TQUITOS 1282 VICTORIAHORNAS

Destino 2: JORGE BASADRE 860 SAN ISIDRO

Destino 3: \_\_\_\_\_

Destino 4: \_\_\_\_\_

Hora inicio:     Hora final:

Tiempo espera \_\_\_\_\_ minutos  ACEPTADO

Servicio por hora dentro de Lima Metropolitana \_\_\_\_\_

Estacionamiento / Peaje / A.C. / Carga / Courier

TARIFA TOTAL

\_\_\_\_\_  
USUARIO