

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 004-2014-GO-IIRSANORTE

RECLAMO N° : 00022 – UNIDAD DE PEAJE DE CHULUCANAS
 RECLAMANTE : JUAN ANDRÉS SUNCIÓN RUIZ
 RECLAMO : SUPUESTA FALTA DE ENTREGA DE VUELTO COMPLETO

Piura, 24 de abril de 2014

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Juan Andrés Sunción Ruiz, quien señala que canceló la tarifa del peaje en la Unidad de Peaje de Chulucanas, 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 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 22 de abril de 2014, el señor Juan Andrés Sunción Ruiz, identificado con DNI N° 03665487, en adelante, el "Reclamante", presentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Chulucanas, indicando que canceló la tarifa del peaje con un billete de S/. 20.00 (veinte con 00/100 nuevos soles), recibiendo el monto de S/. 9.50 (nueve con 50/100 nuevos soles) de vuelto, precisa además que a su solicitud, el administrador de turno, realizó el arqueo de la caja respectiva, y se corroboró que el dinero se encontraba conforme.
3. Que de acuerdo a la materia del Reclamo, este se encuentra dentro del supuesto contemplado en el Literal a) del artículo 33 de El Reglamento, referido a la facturación y el cobro de los servicios por el uso de la infraestructura.
4. Para resolver el fondo del reclamo es preciso analizar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte, en adelante la "Concesionaria", previstas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, en representación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 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.
5. En este sentido y 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. En el reclamo, el Reclamante indica que la administradora de turno no le entregó el vuelto completo, sin embargo, él mismo señala adicionalmente que al momento de efectuarse el arqueo de la caja, este arrojó el monto exacto conforme al sistema, lo cual supone una contradicción.
7. Respecto a lo indicado, se desprende que la Concesionaria atendió de forma inmediata y diligente el reclamo interpuesto por el Reclamante, en el momento en que se procedió a efectuar el arqueo correspondiente. Por lo que queda claro que, sin perjuicio de haber actuado forma inmediata y diligente, no es posible demostrar que la Concesionaria haya dejado de entregar el vuelto completo al Reclamante.
8. 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 Reclamante, por una supuesta falta de entrega de vuelto completo al momento de pagar la tarifa en la Unidad de Peaje de Chulucanas.

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. Sanchez Cerro N° 755 - Piura.

CUARTO: DISPONER la difusión de la presente Resolución en el portal institucional de la Concesionaria (www.iirsanorte.com.pe)



GERMÁN VANEGAS VARGAS
 Concesionaria IIRSA Norte

Recabido 14/05/14.

[Handwritten signature]

Deysi RIVAS VALENCIA