



IIRSA NORTE



Piura, 25 de Mayo del 2012

Carta N° 284-GO&M-VARIOS

WILMER CORONEL ADRIANZEN
Calle Piura N° 640 Castilla .



Asunto : **Reclamo**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirnos a usted, con la finalidad de hacerle llegar nuestro cordial saludo y a la vez manifestarle que hemos tomado conocimiento de su reclamo referente al mal cobro de la tarifa de peaje en la Unidad de Chulucanas.

Sobre el particular, informamos que todos los trabajos de Rehabilitación, Mantenimiento y Operación de la carretera que comprende toda la vía desde el puerto de Paita hasta el puerto de Yurimaguas (955 Km aprox.), vienen siendo ejecutados por Concesionaria IIRSA Norte S.A., desde el 12 de Abril del 2006, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

Con relación a su reclamo le informamos que nos encontramos realizando las investigaciones pertinentes, para tomar de ser necesarias las acciones correctivas correspondientes; sin embargo, es necesario precisar que nuestro personal está capacitado para realizar el cobro de la tarifa de peaje; dicha tarifa es cobrada por paso del vehículo y fue determinada en estrecha coordinación con el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público- OSITRAN y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Finalmente, agradecemos su colaboración y le informamos que siempre los tomamos en consideración a fin de brindarles un servicio acorde con sus expectativas. Asimismo, lo invitamos a visitar nuestra página www.iirsanorte.com.pe en donde encontrará información sobre la Concesionaria IIRSA Norte y sus beneficios e informarle que contamos con nuestro Centro de Operación de Tránsito - COT 073 323204, que brinda atención las 24 horas todos los días del año.

Sin otro particular.

ANTONIO REYES GUTIÉRREZ
Concesionaria IIRSA Norte S.A.
CC: Archivo
Adjunto:
Copia de Descargo del Reclamo N° 00006

Concesionaria IIRSA Norte S.A.

MATRIZ Av. Victor Andrés Belaunde 171, Of.201, San Isidro, Lima. Tel. (01)217-4050, Fax (01)221-5964 • PIURA Av. Luis Eguiguren N° 826 Mz C Lote 10 y 11, Urb. La Tina, Piura. Tel. (073)323-391 • BAGUA Esquina Jr. Atahualpa con Av. Chachapoyas S/N, Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas. Tel. (041)47-5152 • TARAPOTO Jr. San Pedro de Urzúa N° 471-475, Tarapoto, San Martín. Tel. (042)53-2082

Wilmer Coronel Adrianzen
02787979

“Año de la Integración Nacional y el Reconocimiento de Nuestra Diversidad”

DESCARGO A RECLAMO N°00006 DEL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS OFICIA COT

Srta. : Ing. Zaida Doria Delgado
Supervisora de Peaje y Pesajes concesionaria IIRSA Norte

Yo, Gigliola Pereyra Terstiega, cobradora de la Unidad de Peaje Chulucanas ante el reclamo presentado por el usuario Sr. Wilmer Alexander Coronel Adrianzen, quien imputa cargos de haberle entregado faltando su vuelto, me presento ante Ud. Para exponerle mi descargo y digo:

Que en efecto el día 07.05.2012 en el primer turno atendí en la vía descendente (Piura - Chulucanas) y aproximadamente a la hora mencionada en el reclamo, me sucedió un incidente: un usuario de la vía pago su peaje con una moneda de S/.2.00 y una de S/. 1.00, haciéndole conocer que la tarifa del peaje es de S/.5.20, a lo que usuario indico que me había dado s/.6.00, imputándome que había cambiado la moneda de S/.5.00 por una de S/.2.00 y negándose a reintegrar el faltante, por lo que le indique que si no abonaba la tarifa correspondiente no se le podía dar pase, a lo que accedió a cambiar la moneda de S/.2.00 por una de S/.5.00 y le di vuelto S/.0.80, también debo manifestar que el usuario me pregunto que si al retorno debería pagar su peaje correspondiente a lo que le respondí afirmativamente.

Como es costumbre y según procedimiento al momento de entregar el vuelto se le pide al usuario que verifique su vuelto y boleto entregado.

En honor a la verdad, y teniendo en cuenta el prestigio y buen nombre de nuestra empresa ruego a Usted, tenga en cuenta mi descargo, ya que el servicio que se le brinda a los usuarios es con responsabilidad y cortesía.

Atentamente,



GIGLIOLA PEREYRA TERSTIEGA

47172844



08/05/2012

16:30 Pm.