

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 040-2015-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000007 – UNIDAD DE PEAJE MOCCE
RECLAMANTE: CÉSAR DELGADO SAMANEZ
RECLAMO: CALIDAD EN LA ATENCIÓN

Piura, 05 de octubre de 2015

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. César Delgado Samanez, mediante el cual indica que ha sido engañado ya que no se le ha brindado el vuelto completo.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, 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° 547-2015-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 Sr. César Delgado Samanez, identificado con DNI N° 16593786 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje de Mocce, mediante el cual indica que ha sido engañado ya que no se le ha brindado el vuelto completo.
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, 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.
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 solicita que los cobradores de los peajes deben ser más cautos en dar el vuelto, ya que indica que fue engañado cuando le dieron su vuelto.
Sobre el particular, cabe precisar que nuestro personal de la unidad de peaje de Mocce le brindó el vuelto en la oportunidad en que hizo su pase por dicha estación, no habiendo mencionado ninguna disconformidad al respecto. Considerando su insistencia en el tema, nuestro personal realizó el arqueo correspondiente, resultado correcto el monto en caja, sin sobrantes ni restantes.
7. Que, en las Unidades de Peajes, administradas por la Concesionaria IIRSA Norte se han colocado 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 del mismo.
8. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. César Delgado Samanez

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. Atahualpa N° 146 Reque o williamsamame_19@hotmail.com, direcciones consignadas por el Reclamante en su Reclamo, para ser notificado.

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.



GERMÁN VANEGAS VARGAS
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 040-2015-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000007 – UNIDAD DE PEAJE MOCCE
RECLAMANTE: CÉSAR DELGADO SAMANEZ
RECLAMO: CALIDAD EN LA ATENCIÓN

Piura, 05 de octubre de 2015

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. César Delgado Samanez, mediante el cual indica que ha sido engañado ya que no se le ha brindado el vuelto completo.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, 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° 547-2015-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 Sr. César Delgado Samanez, identificado con DNI N° 16593786 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje de Mocce, mediante el cual indica que ha sido engañado ya que no se le ha brindado el vuelto completo.
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, 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, 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.
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 solicita que los cobradores de los peajes deben ser más cautos en dar el vuelto, ya que indica que fue engañado cuando le dieron su vuelto.
Sobre el particular, cabe precisar que nuestro personal de la unidad de peaje de Mocce le brindó el vuelto en la oportunidad en que hizo su pase por dicha estación, no habiendo mencionado ninguna disconformidad al respecto. Considerando su insistencia en el tema, nuestro personal realizó el arqueo correspondiente, resultado correcto el monto en caja, sin sobrantes ni restantes.
7. Que, en las Unidades de Peajes, administradas por la Concesionaria IIRSA Norte se han colocado 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 del mismo.
8. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. César Delgado Samanez

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. Atahualpa N° 146 Reque o williamsamame_19@hotmail.com, direcciones consignadas por el Reclamante en su Reclamo, para ser notificado.

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.



GERMÁN VANEGAS VARGAS
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A

*Recepcionado. 12/oct/2015
Maná Casarito de
Delgado.*

Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo

De: Microsoft Outlook
Para: williysamame_19@hotmail.com
Enviado el: viernes, 09 de octubre de 2015 02:35 p.m.
Asunto: Retransmitido: RESPUESTA a Reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje de Mocce de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 040-2015-GG-IIRSANORTE)

Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega:

[williysamame_19 \(williysmame_19@hotmail.com\)](mailto:williysamame_19@hotmail.com)

Asunto: RESPUESTA a Reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje de Mocce de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 040-2015-GG-IIRSANORTE)