

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 023-2015-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 00010—UNIDAD DE PEAJE PONGO
RECLAMANTE: CÁCERES NUÑEZ WILFREDO
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 11 de junio de 2015

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Wilfredo Cáceres Nuñez, mediante el cual indica su malestar al realizar su paso por la Unidad de Peaje Pongo debido a que el personal que realizaba el cobro de la tarifa, no quiso recibirle la moneda de un valor de S/. 5.00 (cinco nuevos soles) por estar rayada e indicando que era falsa, además menciona haber recibido un trato descortés por parte de dicho personal.

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 señor Wilfredo Cáceres Nuñez, identificado con DNI N° 05589391 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pongo, indicando su malestar al realizar su paso por la Unidad de Peaje en mención debido a que el personal que realizaba el cobro de la tarifa, no quiso recibirle la moneda de un valor de S/. 5.00 (cinco nuevos soles) por estar rayada e indicando que era falsa, además alude haber recibido un trato descortés por parte de dicho personal.
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 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. 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 el cobrador de la caseta de la Unidad de Peaje de Pongo no aceptó una moneda del valor de S/. 5.00 (cinco nuevos soles) con la cual pagó la tarifa por su pase por la mencionada unidad de peaje, por estar rayada.
Al respecto cabe precisar que conforme se establece en el Circular N° 016-2015-BCRP del Banco Central de Reservas del Perú y el Reglamento de la mencionada institución, solo las entidades del sistema financiero se encuentran obligadas a la aceptación de monedas y billetes deteriorados para su respectivo canje. Cabe precisar que el cuarto párrafo del artículo 5 del Circular en mención, define como monedas deterioradas aquellas que presentan una o más de las siguientes características: cortaduras, agujeros, que estén oxidadas, manchadas o deformadas.
7. Que, el personal de la Concesionaria, se encuentra dispuesto para atender a los usuarios y brindarles la información que requieran y la atención con total calidad y el debido respeto, en el marco de lo establecido en el Contrato de Concesión, sin que, para este caso específico, se tenga prueba de que el colaborador haya faltado el respeto al Reclamante.
8. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Wilfredo Cáceres Nuñez.

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 Teniente Zecada N° 213- Yurimaguas, dirección consignada en su Reclamo.

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.


Wilfredo Cáceres Nuñez
05589391
17.30 16-06-15.

