



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 024-2015-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 00028 –UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: SILVA SERNAQUE SADOT
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 11 de junio de 2015

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Silva Sernaque Sadot, mediante el cual indica haber recibido, en el vuelto brindado por el cobro de la tarifa en la Unidad de Peaje Paita, un billete falso con un valor de S/. 50.00 (cincuenta nuevos soles).

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 Silva Sernaque Sadot, identificado con DNI N° 02622673 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, indicando que en el vuelto brindado por el cobro de la tarifa en la Unidad de Peaje en mención, se le ha dado un billete falso con un valor de S/. 50.00 (cincuenta nuevos soles).
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 Unidad de Peaje de Paita le entregó en el vuelto un billete falso con un valor de S/. 50.00 (cincuenta nuevos soles), sin embargo el Reclamante advirtió esta situación tiempo después de haber hecho su pase por la mencionada Unidad de Peaje. Sobre el particular, es preciso mencionar 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.
7. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Silva Sernaque Sadot.

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 Mz. "F" lote 1, Empresa Neptunia S.A. Zona Industrial - Paita, dirección consignada en su Reclamo y/o a la dirección electrónica sadot.silva@neptunia.com.pe consignada por el Reclamante 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.

Atentamente,



GERMAN VANEGAS VARGAS
GERMAN VANEGAS VARGAS
Concesionaria IIRSA Norte S.A.

