

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 007-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000024 – UNIDAD DE PEAJE DE CHULUCANAS  
RECLAMANTE: VICTOR OTERO RUIZ  
RECLAMO: CALIDAD EN LA ATENCIÓN

Piura, 15 de febrero de 2016

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Victor Otero Ruiz, quien manifiesta que la atención durante su pase por la Unidad de Peaje de Chulucanas demoró más de 15 minutos, situación que, según menciona, se repite sistemáticamente.

### 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. Victor Otero Ruiz, identificado con el RUC N° 20102708394 correspondiente a la empresa ELECTRONOROESTE S.A. (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Chulucanas, en donde manifiesta que la atención durante su pase por la Unidad de Peaje de Chulucanas demoró más de 15 minutos, situación que, según menciona, se repite sistemáticamente.
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 de toda la infraestructura de la carretera, 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, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
5. Que, el Contrato de Concesión estipula la medición del tiempo de espera de los vehículos durante su pase por las unidades de peaje, a través del concepto de "Tiempo de Espera en Cola". Esta medición, conforme a las evaluaciones realizadas, se encuentra en cumplimiento al tiempo mínimo establecido en el Contrato de Concesión.
6. Que, respecto al reclamo interpuesto, le indicamos que de la información registrada en nuestros sistemas respecto a la atención entre el vehículo del Reclamante y el vehículo anterior, se constata que el tiempo no supera el tiempo estipulado en el Contrato de Concesión, por lo que no se habrían demorado el tiempo que indica el Reclamante.
7. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo estipulado en el Artículo 40 del Reglamento, se

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Victor Otero Ruiz.

**SEGUNDO:** La 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 a la Reclamante en la dirección Circunvalación N° 280 - Piura y/o dirección electrónica [voteror@distriluz.com.pe](mailto:voteror@distriluz.com.pe), consignada por la Reclamante en su Reclamo.

**CUARTO:** **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria ([www.iirsanorte.com.pe](http://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