

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 032-2015-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000077 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES  
RECLAMANTE: HUGO SUÁREZ BECERRA  
RECLAMO: MALA ATENCIÓN

Piura, 24 de julio de 2015

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Hugo Suárez Becerra, respecto a su disconformidad por el mal trato recibido por parte del personal de la Unidad de Peaje de Mocce.

### 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. Hugo Suárez Becerra, identificado con DNI N° 80609747 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones la Concesionaria IIRSA Norte S.A., respecto a su disconformidad por el mal trato recibido por parte del personal de la Unidad de Peaje de Mocce.
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 a la infraestructura de la carretera, la Concesionaria atiende diligentemente el mantenimiento y conservación de toda la carretera IIRSA Norte conforme estipulado en el Contrato de Concesión, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
6. Que, respecto al mal trato que el Reclamante indica haber recibido por parte del Recaudador de la Unidad de Peaje de Mocce, la Concesionaria ha procedido con solicitar al personal el descargo correspondiente.
7. Que, de la información recabada, el recaudador menciona que no contaba con sencillo para brindar el vuelto correspondiente al Reclamante, por lo que le solicitó aguardar. Por su parte, el Reclamante indica que el Recaudador si contaba con sencillo y no le fue otorgado en su oportunidad, recibiendo un mal trato por parte del personal. Incluso recibió una llamada de atención por parte del efectivo policial que se encontraba en la Unidad de Peaje, debido a que se tuvo que estacionar por un periodo de más de 12 minutos.
8. Que, la Concesionaria ha procedido con tomar las acciones correctivas pertinentes, a fin de evitar este tipo de situaciones. Asimismo, presenta las disculpas del caso y lamenta lo sucedido al Reclamante.
9. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **FUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Hugo Suárez Becerra.

**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 PP.JJ Luján, Calle San Salvador #615 - Distrito José Leonardo Ortiz y/o a la dirección electrónica [hsb624@hotmail.com](mailto:hsb624@hotmail.com), 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](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,



*[Firma manuscrita]*  
GERMÁN VANEGAS VARGAS  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.