

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 051-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000037 – UNIDAD DE PEAJE PAITA  
RECLAMANTE: MARLON JIMENEZ ESPINOZA  
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 12 de diciembre de 2016

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Marlon Jimenez Espinoza, quien indica que durante la hora punta solo existe una caseta de pago, lo cual causa demora y molestia al usuario ya que retrasa las actividades que debe realizar en el día.

### CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Resolución de Consejo Directivo N° 025-2015-CD-OSITRAN, mediante la cual aprueban la Modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A. (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, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y con Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los artículos 12 y 41, así como la Tercera y Cuarta Disposiciones Transitorias y Complementarias, y se agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria.
3. Que, el Sr. Marlon Jimenez Espinoza identificado con DNI N° 42548676 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, indicando que durante la hora punta solo existe una caseta de pago, lo cual causa demora y molestia al usuario ya que retrasa las actividades que debe realizar en el día.
4. Que, es preciso mencionar previamente que las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte S.A. (en adelante la Concesionaria) previstas en el Contrato de Concesión (en adelante el Contrato) firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, se circunscriben a 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. 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, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
5. Que, respecto al tiempo de espera de los vehículos durante el cobro de la tarifa en las unidades de peaje, el mismo se encuentra regulado en el Contrato de Concesión a través de la medición del "tiempo de espera en cola", el cual conforme a las evaluaciones realizadas por la entidad a reguladora, se encuentra en cumplimiento al parámetro establecido. Siendo que de los reportes obtenidos, el tiempo de atención no ha superado el estipulado en el Contrato de Concesión.
6. Que, a fin de resolver el presente reclamo, la Concesionaria, de acuerdo al procedimiento interno establecido, ha solicitado al personal de la Unidad de Peaje Paita el descargo correspondiente respecto a la situación mencionada en el reclamo.
7. Que, de la información consignada por el Reclamante y por el personal de la Unidad de Peaje, se advierte que previamente a su pase por la caseta, se atendió a un usuario del cual se precisaba ingresar sus datos en el sistema de recaudación; sin embargo, la Concesionaria ha verificado que el tiempo de atención al Reclamante se encuentra dentro del rango promedio establecido en el Contrato de Concesión, no habiéndose superado el tiempo de espera en cola.
8. Que, cabe precisar que en la Unidad de Peaje de Paita se tienen habilitadas dos casetas, las cuales atienden el pase de vehículos en 2 vías (ascendente y descendente) de forma permanente y en una vía de forma alternada (hacia Paita o hacia Piura) tomando en consideración las horas de mayor circulación de los vehículos.
9. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con el literal VII.7 del Reglamento y del Artículo 40 de la Sección I del Capítulo II del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, se

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Marlon Jimenez Marlon.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Calle Castilla N° 234, Sta. Rosa - Piura o a la dirección electrónica [marlonjimenez@hotmail.com](mailto:marlonjimenez@hotmail.com), consignadas por la Reclamante en su reclamo, para ser notificado.

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

**CUARTO:** El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

**QUINTO:** La Concesionaria IIRSA Norte S.A., 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,



**GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO**  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.