

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 044-2014-GO-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 00068 – UNIDAD DE PEAJE PONGO  
RECLAMANTE: LIBNI HERSON MARQUEZ ANDRES  
RECLAMO: TIEMPO DE ESPERA EN COLA

Piura, 30 de enero de 2015

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el Sr. Libni Herson Marquez Andres, quien señala demora en la atención durante su pase por la Unidad de Peaje de Pongo, debido a que solo hay una persona para el cobro de la tarifa.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con fecha 11 de junio de 2011, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Reglamento del Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-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 Libni Herson Marquez Andres, identificado con DNI N° 09310226 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo en la Unidad de Peaje Pongo, mediante el cual indica demora en la atención durante su pase por la Unidad de Peaje de Pongo debido a la existencia de una sola persona encargada del cobro de la tarifa.
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, en representación del 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, el tiempo de espera de los vehículos durante el cobro de la tarifa en las unidades de peaje, se encuentra regulado en el Contrato de Concesión a través de la medición del "tiempo de espera cola", el cual conforme a las evaluaciones realizadas por la entidad a cargo, se encuentra en cumplimiento al parámetro establecido.
5. Que, en este sentido, se ha verificado en los reportes emitidos por el Centro de Control de Operaciones (CCO) de la Concesionaria, que la atención brindada, no ha superado el Tiempo de Espera estipulado en el Contrato de Concesión, el cual se mide en terreno como el promedio de tiempo de espera por vehículo, ponderado por el número de vehículos atendidos.
6. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Libni Herson Marquez Andres, referente a la demora en la atención durante su pase por la Unidad de Peaje de Pongo debido a la existencia de una sola persona encargada del cobro de la tarifa.

**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 Jr. Felipe Barna 1064 – San Luis – Lima.

**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

**Nº 019041**

Móvil 169 Conductor Brick G. Fecha 02/02/15

Empresa : Odebrecht Latinvest.

Usuario : Luis Falcon

serv. Entrega Resolución de Gerencia # 44 al  
reclamo impuesto en Unidad de Peaje  
Código de Reserva : Pongo c.c. : Pongo

Hemos recibido de **GOLDREMISSE** el servicio de:

Origen : San Isidro - Jorge Basadre 860

Destino 1: Jr. Felipe Barria 1064-Sanluis

~~Destino 2:~~ Sr. Libni Herson Marquez Andres

Destino 2: San Isidro Jorge Basadre 860

Destino 4: \_\_\_\_\_

Hora inicio: \_\_\_\_\_ Hora final: \_\_\_\_\_

Tiempo espera \_\_\_\_\_

Servicio por hora dentro de Lima Metropolitana  ACEPTADO

Estacionamiento / Peaje / A.C. / Carga Courier

NOTA. No se ubico al Sr. Libni Herson Marquez vive en el Tercer Piso del Jr. Felipe Barria 1064 sus vecinos no dan razon de su persona. se toco varias veces y nadie responde.  
USUARIO

TARIFA TOTAL

**Nº 019042**

Móvil 169 Conductor Erick G Fecha 03/02/15

Empresa : Odebrecht Latinvest

Usuario : Luis Falcon

Serv. Courier. Entrega Res. de Gerencia # 44 al  
reclamo impuesto en Unidad de Peaje Pongo.  
Código de Reserva : \_\_\_\_\_ c.c. : \_\_\_\_\_

Hemos recibido de **GOLDREMISSE** el servicio de:

Origen : Jorge Basadre 860 - San Isidro

Destino 1: Jr. Felipe Barria 1064 San Luis

~~Destino 2:~~ Sr. Libni Herson Marquez Andres

Destino 3: Jorge Basadre 860 - San Isidro

Destino 4: \_\_\_\_\_

Hora inicio: \_\_\_\_\_ Hora final: \_\_\_\_\_

Tiempo espera \_\_\_\_\_ minutos \_\_\_\_\_

Servicio por hora dentro de Lima Metropolitana  ACEPTADO

Estacionamiento / Peaje / A.C. / Carga Courier

2da Visita No se ubica al Sr. Libni el vecino del 2do Piso indica que el señor visita constantemente la casa es para los tres pisos de la casa. se regresa documento a la oficina de Odebrecht.  
TARIFA TOTAL 7/50.00

USUARIO