

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 021-2015-GO-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 00074 – CENTRAL DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)  
RECLAMANTE: JUAN AREVALO GUEVARA  
RECLAMO: MALA CALIDAD EN LA ATENCIÓN

Piura, 05 de junio de 2015

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Juan Arévalo Guevara, quien señala haber recibido una mala atención al momento de solicitar la emisión de su factura durante su pase por la Unidad de Peaje de Mocce, lo que originó a su vez retraso en su atención.

### 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 Juan Arévalo Guevara, identificado con DNI N° 08883672 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones (CCO), mediante el cual indica haber recibido una mala atención al momento de solicitar la emisión de su factura durante su pase por la Unidad de Peaje de Mocce, lo que originó a su vez retraso en su atención.
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, que para el caso materia del reclamo que hace nacer la presente Resolución, comprende la atención durante su paso por la unidad de Peaje de Mocce.
4. Que, respecto del día que el Reclamante se ha movilizado por la Unidad de Peaje de Mocce, se ha verificado que el colaborador que lo atendió le consultó sobre la emisión de una boleta o factura, siendo que como primera opción el Reclamante, eligió boleta para, después de emitido este comprobante, solicitar su cambio a factura.
5. Que, la atención brindada al Reclamante no ha sido de quince minutos como afirma en su reclamo; lo cual se encuentra corroborado por la constatación de que entre la hora de emisión de la boleta y la hora de emisión de la factura, que la sustituyó a pedido del Reclamante, median cinco minutos y 37 segundos.
6. Que, el personal de la Concesionaria, se encuentra dispuesto para atender a los usuarios y brindarles la información que requieran y la atención con total calidad y el debido respeto, en el marco de lo establecido en el Contrato de Concesión, sin que, para este caso específico, se tenga prueba de que el colaborador haya faltado el respeto al Reclamante.
7. 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. Juan Arévalo Guevara, referente a la mala atención recibida al momento de solicitar factura durante su pase por la Unidad de Peaje de Mocce.

**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 Pasaje Nuevo Paraiso Tarapoto, Mercado #3, Tarapoto, dirección consignada en su Reclamo interpuesto a través del Centro de Control de Operaciones y/o a la dirección electrónica [jarevalo@albis.com.pe](mailto:jarevalo@albis.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](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

## Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo

---

**De:** Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo  
**Enviado el:** lunes, 08 de junio de 2015 04:19 p.m.  
**Para:** 'jarevalo@albis.com.pe'  
**Asunto:** RESPUESTA a Reclamo interpuesto a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 021-2015-GG-IIRSANORTE)  
**Datos adjuntos:** Resolución de Gerencia N° 021-2015-GO-IIRSANORTE.pdf

Estimado Sr. Juan Arevalo Guevara,

Buenos días.

Mediante la presente reciba nuestro cordial saludo y asimismo, adjuntamos la Resolución de Gerencia 021-2015-GG-IIRSANORTE, que responde al reclamo asentado por su persona a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte.

Agradeceremos confirmar la recepción de la presente comunicación. La misma ha sido remitida en físico.

Slds,

---

**Jackelyne Salazar Crespo**

Administración Contractual y Subcontratos jackelyne.salazar@iirsanorte.com.pe



+73 32 339-1  
+94 15 251-56



+73 32 339-1

**Proyecto IIRSA Norte**

[www.odebrecht.com](http://www.odebrecht.com)

---

## Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo

---

**De:** Microsoft Outlook  
**Para:** jarevalo@albis.com.pe  
**Enviado el:** lunes, 08 de junio de 2015 04:17 p.m.  
**Asunto:** Retransmitido: RESPUESTA a Reclamo interpuesto a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 021-2015-GG-IIRSANORTE)

**Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega:**

[jarevalo@albis.com.pe](mailto:jarevalo@albis.com.pe) (jarevalo@albis.com.pe)

Asunto: RESPUESTA a Reclamo interpuesto a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 021-2015-GG-IIRSANORTE)