

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 039-2014-GO-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 00066 – UNIDAD DE PEAJE PAITA  
RECLAMANTE: BOTTA PHILIPP  
RECLAMO: TIEMPO DE ESPERA EN COLA

Piura, 20 de diciembre de 2014

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Botta Philipp, quien señala demora en la atención durante su pase por la Unidad de Peaje de Paita debido a la existencia de un solo cobrador, por lo cual solicita que se contrate otro más, sobre todo para atención en horas punta.

### CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 11 de junio de 2011, 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° 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 03 de diciembre de 2014, el señor Botta Philipp, identificado con CE N° 00224149 (en adelante, el Reclamante), asentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones, mediante el cual indica demora en la atención durante su pase por la Unidad de Peaje de Paita debido a la existencia de un solo cobrador, por lo que solicita se contrate otro más, sobre todo para atención en horas punta.
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, de acuerdo a la materia del Reclamo, este se encuentra dentro del supuesto contemplado en el Litera c) del artículo 33 de El Reglamento, referido a la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.
5. 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.
6. Que, se ha verificado en los reportes correspondientes, 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.
7. Que, respecto a la situación expuesta en el reclamo asentado por el Reclamante, corresponde a una situación extraordinaria debido a los trabajos que se vienen realizando de mejoramiento del sistema para atención de los usuarios, lo cual no mella el tiempo de espera de los vehículos durante el cobro de la tarifa en las unidades de peaje, que conforme a las evaluaciones realizadas por la entidad a cargo, se encuentran en cumplimiento al parámetro establecido.
8. 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. Botta Philipp, referente a la demora en la atención durante su pase por la Unidad de Peaje de Paita.

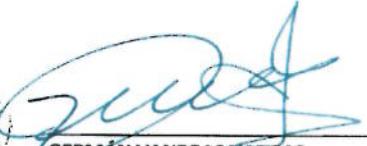
**SEGUNDO:** El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento.

**TERCERO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Av. A 4041 Mz F Lote 1 Zona Industrial 2 (Empresa ARCOPA S.A.) – Paita, Piura y/o en la dirección electrónica consignada [gerencia@arcopa.com.pe](mailto:gerencia@arcopa.com.pe).

**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 S.A.



## Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo

---

**De:** Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo  
**Enviado el:** miércoles, 24 de diciembre de 2014 12:41 p.m.  
**Para:** 'gerencia@arcopa.com.pe'  
**Asunto:** RESPUESTA a Reclamo interpuesto a través del Centro de Control de Operaciones de IIRSA Norte  
**Datos adjuntos:** Resolución de Gerencia N° 039-2014-GO-IIRSANORTE.pdf

Sr. Botta Philipp

Buenos días.

Mediante la presente reciba nuestro cordial saludo y asimismo, adjuntamos la Resolución de Gerencia 039-2014-GO-IIRSANORTE, mediante el cual se responde el reclamo asentado a través del Centro de Control de Operaciones de IIRSA Norte.

Cabe precisar que la misma ha sido enviada vía Courier a la dirección consignada por usted en su Reclamo.

Agradeceremos confirmar la recepción de la presente comunicación.

Slds,

//

**Jackelyne Salazar Crespo**

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



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

**Proyecto IIRSA Norte**

www.odebrecht.com

//