

**CARGO**

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 032-2014-GO-IIRSANORTE**

RECLAMO N°: 00019 – UNIDAD DE PEAJE DE PAITA  
RECLAMANTE: PEDRO GALLO PATIÑO  
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACION DE SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 14 de noviembre de 2014

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el Sr. Pedro Gallo Patiño, quien solicita la colocación de una ventanilla adicional en la Unidad de Peaje de Paita, en las horas punta, debido a que se originan enormes colas.

**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 31 de octubre de 2014, el señor Pedro Gallo Patiño, identificado con DNI N° 02868347 (en adelante, el Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje Paita, mediante el cual solicita la colocación de una ventanilla adicional en las horas punta (primeras horas de la mañana y de 7 a 8 pm), para el cobro del peaje, debido a que se originan enormes colas.
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 Contrato de Concesión estipula el denominado "Tiempo de espera en cola", que es el tiempo de espera de los vehículos durante el cobro de la tarifa en las unidades de peaje, el mismo que se regula a través de la medición del "tiempo de espera cola", respecto del cual se realizan evaluaciones para determinar si cumplen con el parámetro establecido en el Contrato de Concesión.
5. Que, durante el presente mes se han estado realizando mejoras en nuestro sistema electrónico de cobro en la Unidad de Peaje de Paita, con la finalidad de mejorar aún más la atención que se brinda a nuestros usuarios. Sin perjuicio de esta situación excepcional, el tiempo de espera en cola se encuentra en cumplimiento con el parámetro establecido en el Contrato de Concesión.
6. Que, respecto del día que el Reclamante se ha movilizó por la Unidad de Peaje de Paita, 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.
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. Pedro Gallo Patiño, quien solicita la colocación de una ventanilla adicional en la Unidad de Peaje de Paita, en las horas punta, debido a que se originan enormes colas.

**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 Jorge Chavez 468 – Paita - Piura.

**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

