

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 014-2014-GO-IIRSANORTE

**CARGO**

RECLAMO N° : 00027 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA  
RECLAMANTE : ITALO ARNALDO MILLA UCEDA  
RECLAMO : CALIDAD DE ATENCION O PRESTACION DE SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 25 de agosto de 2014

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el Sr. Ítalo Arnaldo Milla Uceda, respecto a la calidad de atención o prestación de servicios brindados, referente a la asistencia del auxilio mecánico.

**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 Ítalo Arnaldo Milla Uceda, identificado con DNI N° 32909597 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo en la Unidad de Peaje Pomahuaca, respecto a la calidad de atención o prestación de servicios brindados para la asistencia de auxilio mecánico.
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, 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 de Concesión.
5. Que, respecto al servicio de grúa, se ha efectuado la verificación de dicha solicitud, no presentando registrado en ninguna de las Unidades de Peaje y tampoco a través del Centro de Control de Operaciones (CCO).
6. Que, el servicio de grúa, al igual que otros brindados por la Concesionaria IIRSA Norte, se ofrece de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)
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. Ítalo Arnaldo Milla Uceda, referente a la calidad de atención o prestación de servicios brindados para la asistencia de auxilio mecánico.

**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 Barrio San Isidro 6912 Los Órganos - Talara.

**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



*Italo Arnaldo Milla Uceda*  
*ORB 30 249*  
*Armas vi del Gutierrez*  
*ESP 008*  
*06-10-14*  
*14:00*