



Carga
Norm: Se Da 24/04/2014

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 002-2014-GO-IIRSANORTE

RECLAMO N° : 00057 – CENTRO DE CONTROL DE EMERGENCIAS (CCO)
RECLAMANTE : JULIO LUIS MORALES BRONCANO
RECLAMO : TIEMPO DE ESPERA EN COLA



Piura, 01 de abril de 2014

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Julio Luis Morales Broncano, quien señala demora en la atención durante su pase por la Unidad de Peaje de Chulucanas.

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 13 de marzo de 2014, el señor Julio Luis Morales Broncano, identificado con DNI N° 07958837 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones indicando haber tenido que aguardar 01 hora con 15 minutos para ser atendido por el cobrador de la caseta de peaje.
3. 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.
4. 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.
5. 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. 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, específicamente, el día 13 de

Hugo Valdiviazo Huamán
DNI: 42266335
OLVA COURIER S.A.C

Av. Víctor Andrés Belaúnde 280, Of. 502
San Isidro - Lima / Perú
Tel: 51 1 217-2800
www.iirsanorte.com.pe

Bosalia Herrera Briceño
17906807
16-4-14
10:00

