

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 004-2015-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N° : 00021 – UNIDAD DE PEAJE AGUAS CLARAS  
RECLAMANTE : LUIS CARRILLO PELLA  
RECLAMO : CALIDAD DE ATENCION O PRESTACION DE SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 06 de marzo de 2015

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Luis Carrillo Pella, respecto a la calidad de atención o prestación de servicios brindados en la Unidad de Peaje Aguas Claras.

### 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 19 de febrero de 2015, el señor Luis Carrillo Pella, identificado con DNI N° 43957989 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo en la Unidad de Peaje Aguas Claras, respecto a la calidad de atención o prestación de servicios brindados por el personal de la mencionada Unidad de Peaje.
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, representado por el 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 tiempo de espera de los vehículos durante el cobro de la tarifa en las unidades de peaje, el mismo 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. Siendo que de los reportes obtenidos, el tiempo de atención no ha superado el estipulado en el Contrato de Concesión.
6. Que, respecto del día que el Reclamante se ha movilizó por la Unidad de Peaje Aguas Claras, se ha verificado que el cobrador mencionado se encontraba atendiendo la vía contraria por donde efectuó su pase. Asimismo, es preciso mencionar que en todo momento los colaboradores de la Concesionaria IIRSA Norte, brindan un trato adecuado a los usuarios de la vía, en condiciones de respeto asegurándonos comunicar las obligaciones que como Concesionaria nos competen.
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. Luis Carrillo Pella.

**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.

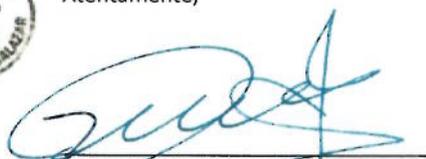
**TERCERO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Av. Panamericana S/N PQ. Paita (Km. 54.2 Carretera Piura – Paita Grifo FTV) o a la dirección electrónica [stlmaq01@hotmail.com](mailto:stlmaq01@hotmail.com) consignada por el usuario en la hoja de Reclamos y Sugerencias.

**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, 11 de marzo de 2015 11:12 a.m.  
**Para:** 'stlmaq01@hotmail.com'; 'STLmaq01@hotmail.com'  
**Asunto:** RESPUESTA a Reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Aguas Calaras de la Concesionaria IIRSA Norte  
**Datos adjuntos:** Resolución de Gerencia N° 004-2015-GG-IIRSANORTE.pdf

Estimado Sr. LUIS CARRILLO PELLA,

Buenos días.

Mediante la presente reciba nuestro cordial saludo y asimismo, adjuntamos la Resolución de Gerencia 004-2015-GG-IIRSANORTE, que responde al reclamo asentado por su persona en la Unidad de Peaje de Aguas Claras, administrado por la Concesionaria IIRSA Norte.

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  
+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:** stlmaq01@hotmail.com  
**Enviado el:** miércoles, 11 de marzo de 2015 11:11 a.m.  
**Asunto:** Retransmitido: RESPUESTA a Reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Aguas Calaras de la Concesionaria IIRSA Norte

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

[stlmaq01@hotmail.com](mailto:stlmaq01@hotmail.com) ([stlmaq01@hotmail.com](mailto:stlmaq01@hotmail.com))

Asunto: RESPUESTA a Reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Aguas Calaras de la Concesionaria IIRSA Norte