

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 027-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000091 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES  
RECLAMANTE: MARCO DOMINGUEZ QUISPE  
RECLAMO: CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO BRINDADO

Piura, 01 de junio de 2016

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Marco Dominguez Quispe, quien manifiesta que el día 16 de mayo de 2016 durante su pase por la Unidad de Peaje Utcubamba debido a una mala señalización no se percató y se desvió hacia su lado izquierdo, siendo que al momento de reclamar este suceso con el personal de seguridad de la Unidad de Peaje, recibió un mal trato de parte del personal.

### CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Resolución de Consejo Directivo N° 025-2015-CD-OSITRAN, mediante la cual aprueban la Modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A. (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, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y con Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los artículos 12 y 41, así como la Tercera y Cuarta Disposiciones Transitorias y Complementarias, y se agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria.
3. Que, el Sr. Marco Dominguez Quispe, identificado con DNI N° 41205256 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A. (CCO), manifestando que durante su pase por la Unidad de Peaje Utcubamba debido a una mala señalización no se percató y se desvió hacia su lado izquierdo, siendo que al momento de reclamar este suceso con el personal de seguridad de la Unidad de Peaje, recibió un mal trato de parte del personal.
4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar que la Concesionaria IIRSA Norte en el marco del Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, ejecuta 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. Asimismo, realiza actividades operación y 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, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
5. Que, respecto al reclamo interpuesto por el Reclamante, el día 16 de mayo de 2015, la Concesionaria se encontraba realizando labores de mantenimiento de las instalaciones en la Unidad de Peaje Utcubamba, por lo que se procedió a limitar la circulación por la vía 501 en sentido descendente, habilitándose una vía alterna para el pase de los vehículos, implementando las medidas de seguridad correspondientes.
6. Que, del reporte efectuado por el personal de la Unidad de Peaje, se advierte que el reclamante optó por ubicarse en el carril que se encontraba cerrado, haciendo caso omiso a las indicaciones efectuadas por el personal de seguridad y a la señalización implementada, que indicaban el pase por la vía alterna. Al notar que no se podía pasar por dicha vía, el Reclamante procedió a retroceder y pasar por la vía alterna a una velocidad mayor a la establecida para circular por la caseta de cobranza, lo que generó que el vigilante asignado lo detenga para que proceda con el pago de la tarifa correspondiente.
7. Que, el personal de la Concesionaria se encuentra altamente capacitado, brindando en todo momento un trato de calidad a los usuarios de la vía concesionada, en atención a la seguridad y comodidad de los usuarios.
8. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con el literal VII.7 del Reglamento y del Artículo 40 de la Sección I del Capítulo II del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, se

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Marco Dominguez Quispe.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución en la dirección Calle Los Cipreses N° 230 (Alt. Cuadra 10 de Av. Jose Carlos Mariátegui) – Villa María del Triunfo – Lima o a la dirección electrónica [marcodominguez82@gmail.com](mailto:marcodominguez82@gmail.com), consignadas por el Reclamante en su reclamo, para ser notificado.

**TERCERO:** **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria ([www.iirsanorte.com.pe](http://www.iirsanorte.com.pe)).

**CUARTO:** 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.

**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.