

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 017-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000127 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES  
RECLAMANTE: PERCY YAÑEZ RENDON  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 10 de junio de 2019

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Percy Yañez Rendon a través del Centro de Control de Operaciones quien manifiesta que se acercó a las oficinas de Piura, para conversar con el personal de contractual y que el vigilante le solicitó todos sus datos para poderle comunicar con la persona indicada, entonces el señor Percy Yañez Rendon se alteró y le dijo que entre a preguntar que él (el vigilante) indicando que era el Administrador de Transportes Diaz, el vigilante entró y entonces salió una señorita a atenderlo.

### 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. Percy Yañez Rendon, identificado con DNI 02725050 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte, indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución.
4. Que, es preciso mencionar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte S.A (en adelante la Concesionaria) previstas en el Contrato de Concesión (en adelante el Contrato), así como en los documentos contractuales respectivos, firmados con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante MTC), se circunscriben a 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, la Concesionaria ejecuta las labores de mantenimiento y conservación de rutina y emergencia, en los diversos tramos viales que conforman la carretera concesionada. Labores que son debidamente supervisadas por el organismo regulador correspondiente.
6. Que, respecto a lo precisado por el Reclamante, corresponde indicar que el personal de vigilancia que labora en las diversas oficinas administrativas de la Concesionaria, mantiene instrucciones de solicitar información respecto a la persona o personas de las cuales se requiere atención o con quienes se tiene alguna reunión, ello debido a la seguridad que debe procurarse al personal.
7. Que, el mismo Reclamante, menciona que se alteró, lo que en efecto, hace más difícil la atención debido a su estado.
8. Que, finalmente, a fin de no desatender al Reclamante, el personal de vigilancia ubicó a un personal que lo atienda, tal como precisa en su Reclamo.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en 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. Percy Yañez Rendon.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Av. Loreto 1485 o [administracionpiura@turismodiaz.com](mailto:administracionpiura@turismodiaz.com), consignadas por el Reclamante 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 los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento. Así como artículo 54 y siguientes del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

**QUINTO:** La Concesionaria IIRSA Norte S.A., 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,



**GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO**  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

