

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 018-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000162 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)  
RECLAMANTE: VILLALOBOS CORONADO RONALD  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 31 de marzo de 2022

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Villalobos Coronado Ronald, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Yo estoy pasando de la tranquera 1, 2, 3, 4 y llegando a la 5 aparte del vigilante hay una persona que grita, un moreno bozarron; grita a la gente humilde porque no conoce sus derechos yo no porque yo soy empleado público y si sé cuáles son mis derechos Cuando he pasado este señor alto moreno me ha gritado, ha pasado un camión y pues las motos pueden pasar. Él me empujó, me mentó la madre y me dijo si gustas detrás de la tranquera nos agarramos, parece un delincuente. Quisiera que IIRSA Norte tenga más criterio y evalúe a sus trabajadores pues si así me trata a mi cómo será con otras personas.”*

### 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. Villalobos Coronado Ronald, identificado con DNI 33589970 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones (CCO) de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., 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.
5. Que, el Reclamante no especifica en su escrito el lugar del evento de los hechos descritos, sin perjuicio de ello, las áreas de Mantenimiento y Seguridad han remitido los descargos correspondientes:
  - a. El vigía en su descargo indicó que: siendo aproximadamente las 2:30 pm del sábado 19 de marzo del presente, se encontraba prestando el servicio como ayudante de mantenimiento en la tranquera N° 5, cuando de repente se aproximó un señor de estatura media conduciendo una moto lineal sin placa color rojo, quien mostró su malestar al encontrar la tranquera cerrada. El vigía trató de explicarle al usuario el trabajo que realizamos.  
Al notar lo que acontecía, intervino el señor de seguridad, solicitando al usuario que se tranquilizara y se estacione correctamente.
  - b. El señor de seguridad, en su descargo precisó que: siendo 2:30 pm del día sábado 19 de marzo del presente, corroboró que el vigía se encontraba prestando el servicio como ayudante de mantenimiento en la tranquera N° 5, cuando de repente se aproximó un señor conduciendo una motocicleta sin placa de rodaje, color rojo y portando un casco color negro quien trató de pasar intempestivamente la retención efectuada por el vigía con los dispositivos de seguridad, el vigía le explicó que no podía pasar porque podría ocasionar un accidente de tránsito, solicitándole que se estacione adecuadamente como los otros vehículos que se encontraban estacionados esperando su pase, por lo que el conductor en desacuerdo mostró su malestar hacia el vigía, haciendo caso omiso a sus indicaciones. Motivo por lo que tuve que intervenir solicitando el retiro del conductor de dicho lugar y solicitándole que se estacione adecuadamente, precisándole que de lo contrario se daría aviso al policía ubicado en el punto N° 6.



6. Que, lamentamos la percepción de una atención inadecuada, sin embargo, nuestro personal ubicado en el Sector Aserradero cumple con un plan de mantenimiento de tránsito y seguridad vial a fin de garantizar la seguridad de los usuarios durante trayecto por estas trochas carrozables habilitadas. Asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios, a través de la información brindada en el presente Reclamo.

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. Villalobos Coronado Ronald

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr Huandoy 790 y/o en la dirección electrónica [ronaldvico@hotmail.com](mailto:ronaldvico@hotmail.com) consignados 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 recursos impugnativos de acuerdo con lo establecido 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. Asimismo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, los recursos impugnativos podrán ser presentados a través de nuestros canales telefónicos y virtuales del Centro de control de Operaciones - CCO (Línea gratuita (0800-00369) / Fijo (073-323204) / RPC (989008811) / RPM (973882351) o a la dirección electrónica [cco@iirsanorte.com.pe](mailto:cco@iirsanorte.com.pe)

**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 #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

**RAPHAEL CARPIO PACHECO**  
**CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.**

