

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 020-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000119 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS  
RECLAMANTE: FAILOC FALLA RODOMIRO  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 21 de abril de 2022

### VISTO:

*El reclamo interpuesto por el Sr. Failoc Falla Rodomiro el cual indica textualmente lo siguiente "Sr. por favor pintar con amarillo y blanco y poner "ojitos de gato " por qué la pintura y los ojitos de gato no se ven y no hay en la zona de ABRA DE PORCUYA y no se ve nada, puede originar accidentes a los conductores"*

### 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. Failoc Falla Rodomiro, identificado con DNI 27741362 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de Unidad de Peaje Olmos 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, a fin de resolver el fondo del presente Reclamo, se recibió del área responsable el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones del suceso expuesto por el Reclamante.
6. Que, de la información recibida, se desprende lo siguiente:
  - a. La Concesionario viene atendiendo el sector a través de su mantenimiento Rutinario, Informes Técnicos de Mantenimiento de señalización Horizontal y Pavimentos.
  - b. Que la falta de señalización horizontal que el Reclamante indica, ha sido generada por causa naturales (lluvias y neblina) y no por la falta de atención del Concesionario, ya que el sector ya ha sido atendido con anterioridad mediante el ITM Señalización Horizontal.
  - c. Asimismo, se informa que se ha realizado la reposición de tachas reflectivas.
7. Que, además de los trabajos de Mantenimiento Periódico, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando otras labores de Conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, y de acuerdo a las programaciones semanales, informes mensuales y anuales. Dichas labores son verificadas por el organismo Regulador, demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que procurar la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.
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,

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Failoc Falla Rodomiro

**SEGUNDO: NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Km 14 Fila Alta -Jaén y en la dirección electrónica [rodomirofailocfalla@hotmail.com](mailto:rodomirofailocfalla@hotmail.com) consignada 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 a 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 a 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.

