

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 049-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000130 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS  
RECLAMANTE: CAMINO ACHA FRANCISCO  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 11 de noviembre de 2022

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Camino Acha Francisco, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Reclamo: Que siendo usuario de esta pista hay tramos que se levanta la carpeta asfáltica y no se pone señalización siendo que a 2 km del peaje no hay señalización hay otra vía y no hay personas que indiquen el sentido del tráfico y casi nos hemos accidentado y he terminado con el vehículo sobre unas piedras. Y lo otro que estoy en el peaje para el uso de los servicios higiénicos y no hay indicadores donde están dichos servicios y para colmo vengo con una persona de edad y el administrador le indica al seguridad que vote ese vehículo sin tener en cuenta que hay personas con discapacidad y no hay señales y estacionamientos para personas con discapacidad dejo constancia que no se puede leer las copias y tampoco se me entrego la hoja que dice usuario si no una copia según el trabajador.”.*

### 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. Camino Acha Francisco, identificado con DNI 02823593 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la 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, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, respecto de lo indicado sobre el sector a 2 km del peaje, se precisa:
  - a. En los 2 Km próximos al peaje de Olmos (Km 8), la vía contaba con carpeta asfáltica.
  - b. Los trabajos de pavimentos realizados el día 20 de octubre contaban con señalización de trabajo en vía.
  - c. Instalación de letreros “Tramo Sin Señalización Horizontal” cada 1 km.
  - d. Instalación de letreros “Desnivel con Flecha”.
  - e. Instalación de estacas con cinta reflectiva en los lados de la vía.
  - f. Kits de señalización completo Peligro, Reduzca velocidad y Tramo sin señalización horizontal en el Km 0 y Km 10.
7. Que, se ha recibido del sr. Rosario - supervisor de la Unidad de Peaje Olmos el descargo correspondiente, precisando que:
  - a. Siendo aproximadamente as 12:05 p.m. del 20 de octubre de 2022, me encontraba saliendo de relevo en caseta, cuando de pronto se acercó al peaje el vehículo liviano conducido por el Sr. Francisco Camino, quien se estacionó al inicio de la vía alterna, obstaculizando el libre tránsito.



- b. Pasado los 5 minutos indiqué al Sr. Martino - Seguridad de la Unidad de Peaje Olmos, que solicité al usuario estacionar el vehículo a un costado de la vía y dejarla libre. El Sr. Martino se acercó amablemente al usuario para consultar en qué se le podía ayudar e indicarle donde debería estacionar el vehículo, a lo que el usuario reaccionó aludiendo que lo estaban votando de la vía cuando necesitaba hacer uso de los servicios higiénicos, mas no visualizaba la señalización alguna de la ubicación de estos y tampoco del parqueo de vehículos para personas con discapacidad, por lo que solicitó el libro de reclamaciones.
    - c. El usuario solicitó se le entregara la Hoja Blanca donde había registrado su queja, mas no quiso recibir en primera instancia la copia rosada que indica USUARIO.
    - d. Posteriormente recibió la copia con la condición de que se le entregara una fotocopia de la hoja donde había registrado su queja, anexada a la copia rosada de usuario.
    - e. Cabe mencionar que los servicios sí se encuentran señalizados y que la queja no fue firmada por el usuario, a pesar de que se le indicó, se negó hacerlo.
8. Que, se ha recibido del sr. Martino - Seguridad de la Unidad de Peaje Olmos el descargo correspondiente, precisando que:
  - a. Siendo las 12:05 am me acerqué por indicación del sr. Rosario - Supervisor de la Unidad de Peaje Olmos, al vehículo liviano, para consultar en que podía ayudarlo e indicarle dónde podía estacionarse en caso de querer hacer uso de los servicios higiénicos.
  - b. Sin embargo, el usuario indicó no visualizar la señalización de la ubicación de los servicios higiénicos, ni el parqueo para personas con discapacidad.
  - c. Traté de darle las facilidades y pueda estacionar cerca a los servicios, mas no lo aceptó, solicitando se le entregara el libro de reclamaciones para poner su queja.
9. Que, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, tal como puede verificarse en las programaciones semanales, informes mensuales y anual, los cuales son verificados por el Regulador. Demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que se procure la transitabilidad de los usuarios que utilizan la infraestructura.
10. Que, a la fecha la Concesionaria viene ejecutando trabajos de Mantenimiento Periódico del Pavimento en el Tramo 04 de la Carretera IIRSA Norte: Dv. Olmos – Corral Quemado a fin de restablecer los Niveles de Servicio de la misma, cumpliendo con colocar las señalizaciones preventivas e informativas en los tramos intervenidos.
11. Que, de lo precisado en los descargos, el vehículo del Reclamante estaba estacionado en la vía alterna, por lo que se le indicó los lugares donde podía estacionarse.
12. Que, de lo precisado en los descargos, se cuenta con la señalización correspondiente que advierte del ambiente de los servicios higiénicos.
13. Que, de lo precisado en los descargos, el usuario solicitó la hoja blanca del libro de reclamos, sin embargo, a los usuarios se les hace entrega de la copia (hoja rosada).

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. Camino Acha Francisco.

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física AAHH Los Algarrobos Mz F Lote 16 1 Etapa - HH Los Algarrobos y/o en la dirección electrónica [francamino6812@gmail.com](mailto:francamino6812@gmail.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 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.**

Puede verificar la Copia Auténtica de este documento  
<https://irsanorte.inellisign.pe/#/public/copia-autentica>  
Use la contraseña: **6o5GlgPY**

