

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 019-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000066 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS  
RECLAMANTE: MIGUEL TARRILLO GUERRERO  
MATERIA: OPORTUNA PRESTRACIÓN DE SERVICIOS

Piura, 17 de abril de 2017

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Miguel Tarrillo Guerrero, quien indica que su reclamo es debido a que las máquinas en Hualapampa no trabajan, según las últimas disposiciones que les alcanzó el personal administrativo de la Unidad de Peaje Olmos, las maquinas no deben trabajar de noche por temas de seguridad, pero es raro que no trabajen por lo mismo desde la las 7:00 a.m. y se trabaje desde las 9:00 a.m. pidiendo dinero para el combustible.

### 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. Miguel Tarrillo Guerrero, identificado con DNI N° 33647219, presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos, indicando que su reclamo es debido a que las máquinas en Hualapampa no trabajan, según las últimas disposiciones que les alcanzó el personal administrativo de la Unidad de Peaje Olmos, las maquinas no deben trabajar de noche por temas de seguridad, pero es raro que no trabajen por lo mismo desde la las 7:00 a.m. y se trabaje desde las 9:00 a.m. pidiendo dinero para el combustible.
4. Que, 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) firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 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 al horario de trabajo a lo largo de la carretera, cabe informar que internamente se cuenta con un procedimiento de seguridad para atención de los sectores afectados por eventos como deslizamientos, derrumbes, activaciones de quebradas, etc., el cual considera el cuidado de la salud e integridad de los colaboradores y usuarios de la vía, así como del equipo y recursos que se disponen. Durante las noches no se encuentra permitido laborar debido a las condiciones de riesgo que se generan; asimismo, si las condiciones climatológicas no son favorables para realizar las labores de mantenimiento y conservación, se procede con la restricción de las mismas, en el horario que sea.
6. Que, la Concesionaria viene cumpliendo cabalmente con sus obligaciones, en tanto que viene disponiendo de los recursos, equipos y personal para realizar la limpieza y reparaciones de los daños, atendiendo una programación de mantenimiento, priorizando aquellos más afectados, en el marco de los términos establecidos en el Contrato.
7. Que, respecto al mencionado "pidiendo dinero para el combustible", el Reclamante no precisa a qué hace referencia, siendo que no se entiende que es lo que quiere indicar exactamente. Cabe precisar, que los colabores no realizan ningún cobro por ningún concepto, por lo que si cuenta con una información diferente con el sustento respectivo, agradecemos brindarla.
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. Miguel Tarrillo Guerrero.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Mz. J Lt. 40 Av. Progreso Urb. AAHH Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo - Lambayeque consignada 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 los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 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.**