

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 031-2018-GG-IIRSANORTE**

RECLAMO N°: 000050 – UNIDAD DE PEAJE PAITA  
RECLAMANTE: CESAR RUIZ RIVERA  
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 02 de agosto de 2018

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el Sr. César Ruiz Rivera, quien indica que la vía Piura – Paita está siendo utilizada por camiones en los dos carriles, los cuales en la noche pueden ocasionar algún accidente con posterior pérdida de vidas humanas, por lo que solicita tomar “cartas en el asunto” y disponer de las medidas correctivas para los usuarios.

**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. César Ruiz Rivera identificado con DNI 02842848 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, indicando que la vía Piura – Paita está siendo utilizada por camiones en los dos carriles, los cuales en la noche pueden ocasionar algún accidente con posterior pérdida de vidas humanas, por lo que solicita tomar “cartas en el asunto” y disponer de las medidas correctivas para los usuarios.
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 (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.
5. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante en su reclamo, es preciso aclarar que la carretera Piura – Paita es una vía de doble sentido Piura – Paita / Paita – Piura. Cabe mencionar que la vía cuenta con la señalización y dispositivos de seguridad vial correspondiente.
6. Que, es preciso informar al Reclamante que hace poco se ha culminado la construcción de la segunda calzada Piura – Paita, la cual aún no se encuentra habilitada, en tanto que se está a la espera de la conformidad por parte del MTC. Mientras ello ocurre, la Concesionaria ha colocado la señalización que impida el pase de los vehículos en la mencionada vía.
7. 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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Cesar Ruiz Rivera.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección electrónica [clrr73@hotmail.com](mailto:clrr73@hotmail.com), consignada por la Reclamante para ser notificada.

**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 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.**

