

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 018-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000090 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS  
RECLAMANTE: CARLOS MIGUEL REAÑO VILCHEZ  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 21 de junio de 2019

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Carlos Miguel Reaño Vilchez a través de la Unidad de Peaje Olmos, quien manifiesta que asienta el reclamo por el no funcionamiento del Poste de Auxilio N° 2, ubicado en las proximidades del Kilómetro 20, considerando que quiso emplear el poste descrito para advertir el alto riesgo que existe a esa hora (17:30 hrs) en el km 22 donde un vehículo pesado (semitrailer) se ha quedado averiado ocupando totalmente el carril derecho ascendente en una curva cerrada a la izquierda, lo que obliga a otros conductores que suben a invadir el carril contrario totalmente a ciegas con el riesgo de encontrarse frente a frente con los vehículos que circulan en el sentido descendente, como le ocurrió a él, evitando el accidente con una maniobra evasiva.

### 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. Carlos Miguel Reaño Vilchez, identificado con DNI 26636236 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Olmos de la Concesionaria IIRSA Norte, 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, conforme a lo establecido en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona, entre otros, el servicio obligatorio de sistema de comunicación de emergencia en tiempo real, denominados Postes SOS, ubicados a una distancia máxima de 10 km una de otra.
6. Que, respecto a lo precisado por el Reclamante, corresponde indicar que en el tramo Pomahuaca – Olmos, sector aproximado que menciona en Reclamante, no se encuentra ubicado el Poste SOS N° 2. Asimismo, de la información registrada en el sistema, el Centro de Control de Operaciones no ha recepcionado llamada respecto a la activación del servicio de grúa por parte de algún usuario del que haya resultado averiada su unidad.
7. Que, sin perjuicio de lo precisado, se realizará una verificación de los Postes ubicados en el precitado tramo, a fin de descartar cualquier inconveniente.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en 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. Carlos Miguel Reaño Vilchez.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Av. Augusto B. Leguía 138 - Chiclayo o [carlosmiguelreano@hotmail.com](mailto:carlosmiguelreano@hotmail.com), consignadas 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 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 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.

