

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 035-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: N° 0145 CCO  
RECLAMANTE: MARIA OQUELIS GUERRERO  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 14 de septiembre de 2020

### VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Maria Oquelis Guerrero, en el cual indica textualmente lo siguiente: *A las 14:30:13 pase por la UP de Paita con mi unidad de placa P3P877 y la srta de cobranza no contaba con su mascarilla ni protector. Le hice de conocimiento que no es posible que este atendiendo normal, cuando estamos viviendo una epidemia mortal, ni así se colocó las mascarillas. No es posible que estén atendiendo sin ninguna medida de protección. Solicita que cuiden la integridad del usuario.*

### 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, la Sra. Maria Oquelis Guerrero, identificado con el DNI 70108750 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del CCO 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 recepcionado el descargo del área correspondiente, indicando que se ha realizado la inspección interna a todos los recaudadores, de lo cual se ha corroborado que sí se estaba haciendo uso de sus Equipos de Protección Personales (EPP) según lo dispuesto en el protocolo de seguridad interno.
6. Que, el personal de la Concesionaria es capacitado respecto el uso adecuado de los Equipos de Protección Personales (EPP) y medidas de seguridad ante la Emergencia Sanitaria Nacional declarada como consecuencia del COVID-19, por lo que cumple con las medidas de prevención y protocolos establecidos de seguridad, a fin de proteger su salud y la de los usuarios.
7. Que, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios, y brindar un trato cordial a los mismos durante su pase por las Unidades de Peaje, por lo que lamentamos la percepción negativa respecto de una mala atención.
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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por la Maria Oquelis Guerrero.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Lima en la dirección electrónica [mg.oquelis@gmail.com.pe](mailto:mg.oquelis@gmail.com.pe) 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:** Sobre la presente Resolución de Gerencia, 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,

**RAPHAEL CARPIO PACHECO**  
**CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A**

## Información del documento

---

- Nombre del archivo: nbiPa6kC-Resolución de Gerencia N 035-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 1632294e-edc6-4b7d-b791-03d6b967b8f8
- Código de Validación: 4fb461fb-6382-44c3-ac7d-368c9934d0c5

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso      SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)      14 de septiembre de 2020 15:57 PM  
con IP:2800:200:f0e0:36c:b0cb:40fa:eb7f:dfde Código Validación 4fb461fb-6382-44c3-ac7d-368c9934d0c5