

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 001-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000071 –PAGINA WEB  
RECLAMANTE: LEON SEMINARIO PAOLA  
MATERIA: FALTA DE SEÑALIZACIÓN

Lima, 27 de enero de 2021

### VISTO:

El reclamo interpuesto por la sra. Leon Seminario Paola, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El día 4 de enero viajé de Paita a Piura por la noche a las 8 pm y casi tuve un accidente por falta de señalización, toda la carretera está muy mal señalizada la pintura desgastada, y ya no cumple con la reflexión óptima para que el conductor tenga buena visión en muchos de los tramos no tiene las franjas intermedias ni carteles adecuados de que la vía está siendo arreglada es un descaro q cobren 7.9 soles de ida y 7.9 soles de regreso 6 esa carretera no tenga ningún mantenimiento muy mal servicio, no cumplen con el estándar de calidad mínimo para poder tener un viaje tranquilo.”*

### 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. Leon Seminario Paola, identificado con DNI 45817452 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Página Web 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 el descargo al área respectiva que permita contar con la información para atender el Reclamo.
6. Que, de la información recibida, se desprende lo siguiente:
  - a. En los sectores de la carretera Piura - Paita donde se están realizando los trabajos de mantenimiento periódico contamos con la señalización preventiva respectiva (incluido la zona urbana).
  - b. La señalización preventiva dispuesta en los sectores, indica: “atención tramo sin señalización horizontal”, “peligro”, “reduzca la velocidad” a fin de que los usuarios que transitan por estos sectores de la vía en los que se viene ejecutando trabajos de mantenimiento periódico, tomen sus precauciones.
  - c. La tarifa vigente al 04/01/2021 era de S/. 6.90 soles, por lo que dicho monto es lo que se ha cobrado en dicha Unidad de Peaje.
7. Que, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia de todos bienes que forman la infraestructura concesionada, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
8. Que, la Concesionaria realiza trabajos de mantenimiento periódico en el tramo Piura – Paita a fin de dar cumplimiento a los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo I su Contrato.
9. Que, en los sectores del tramo Piura – Paita donde se vienen ejecutando los trabajos de mantenimiento periódico, la Concesionaria cumple con la implementación de la señalización preventiva a fin de mantener la seguridad de los usuarios que transitan por la vía.
10. Que, conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión suscrito con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), corresponde a la Concesionaria el cobro de la tarifa de peaje como contraprestación por el servicio que brinda en los tramos de la carretera concesionada, por cada pase del vehículo, de acuerdo a la categoría del mismo, de acuerdo a la tarifa vigente establecida en el Contrato, normas y documentos relacionados.
11. Que, de acuerdo a lo señalado en el ítem anterior, la Concesionaria cumple con realizar el cobro de la tarifa vigente en las Unidades de Peaje. Asimismo, en fecha 04/01/2021 la tarifa vigente era de S/. 6.90, por lo que dicho monto es lo que se ha cobrado en dicha Unidad de Peaje.



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 sra. Leon Seminario Paola

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución a la Reclamante en la dirección CALLE CAJAMARCA 363 y/o en la dirección electrónica [Pao\\_gen4@hotmail.com](mailto:Pao_gen4@hotmail.com) 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:** 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.**



# Audit Trail

## Información del documento

---

- Nombre del archivo: xSNGs9gB-Resolución de Gerencia N 001-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: a1c07dc6-eeb0-4910-b6f2-6f29bf17c9e8
- Código de Validación: 88c19704-e11a-4908-a963-34da0df415a5

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---