

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 011-2015-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N° : 00055 –UNIDAD DE PEAJE OLMOS  
RECLAMANTE : JOEL MANRIQUE ROSADO  
RECLAMO : CALIDAD DE ATENCIÓN O PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 16 de abril de 2015

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Joel Manrique Rosado, por la presunta mala atención por parte del personal de la Concesionaria IIRSA Norte.

### CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 11 de junio de 2011, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, (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, el Sr. Joel Manrique Rosado, identificado con DNI N° 00869951 (en adelante, el Redamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos, por la presunta mala atención por parte del personal de la Concesionaria IIRSA Norte.
3. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso analizar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte, previstas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), para 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.
4. Que, en el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, 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 de Concesión. Asimismo, implementando servicios obligatorios al servicio de los usuarios de la carretera.
5. Que, en relación a la primera llamada efectuada por el Reclamante en día 23.03.2015, al Centro de Control de Operaciones (CCO), manifestando que había sufrido un accidente de tránsito (despiste), por una acción evasiva, no registrándose heridos, el personal de la Concesionaria procedió con la activación de los recursos necesarios, contactando a la Policía de Carreteras de Olmos, quienes se apersonaron al lugar, sin embargo manifestaron no haber encontrado al Reclamante, quien ya se había retirado del lugar apoyado por terceros.
6. Que, respecto a la segunda llamada del Reclamante efectuada el día 24.03.2015 al CCO, mediante la cual solicitó la activación del servicio de grúa, el personal del CCO le manifestó la imposibilidad de brindar dicho servicio, en tanto que habían sectores que se encontraban interrumpidos por los eventos de la naturaleza ocurridos. Posteriormente, el día 25.03.2015, nuevamente con su llamada, se logró activar el servicio de grúa, pero fue imposible su pase, debido a la situación en el sector, no siendo posible la comunicación vía telefónica a su número de celular brindado, debido a la deficiencia en la cobertura.
7. Que, debido a los deslizamientos de material y activaciones de quebradas cerca al sector, algunas zonas se mantuvieron interrumpidas, no siendo posible la activación de algunos servicios, como el de grúa, esto debido a razones principalmente de seguridad para los trabajadores y usuarios de la vía. En estas zonas se realizan actividades de mantenimiento en cumplimiento estricto de los estándares de seguridad exigidos por el proyecto y la normatividad vigente, que eviten poner en riesgo la integralidad del personal y de los usuarios.
8. Que, el personal de la Concesionaria, se encuentra dispuesto para atender a los usuarios y brindarles la información que requieran y la atención con total calidad, en el marco de lo establecido en el Contrato de Concesión
9. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Reglamento, se

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **INFUNDADA** el reclamo formulado por el Sr. Joel Manrique Rosado.

**SEGUNDO:** El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento.

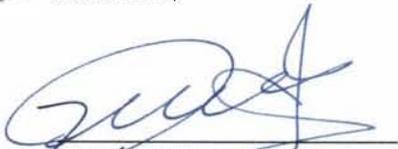
**TERCERO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Jr. Bolognesi N° 408 Bellavista, Moyobamba, dirección consignada en su Redamo interpuesto a través de la Unidad de Peaje Olmos y/o a la dirección electrónica [multiservicios\\_joel@hotmail.es](mailto:multiservicios_joel@hotmail.es); consignada por el Redamante para ser notificado.

**CUARTO:** **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria ([www.iirsanorte.com.pe](http://www.iirsanorte.com.pe))

**QUINTO:** La Concesionaria IIRSA Norte 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,



  
GERMÁN VANEGAS VARGAS  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A

## Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo

---

**De:** Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo  
**Enviado el:** martes, 21 de abril de 2015 07:43 a.m.  
**Para:** multiservicios\_joel@hotmail.es  
**Asunto:** RESPUESTA a Reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje de Olmos de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 011-2015-GG-IIRSANORTE)  
**Datos adjuntos:** Resolución de Gerencia N° 011-2015-GO-IIRSANORTE.jpg

Estimado Sr. JOEL MANRIQUE ROSADO,

Buenos días.

Mediante la presente reciba nuestro cordial saludo y asimismo, adjuntamos la Resolución de Gerencia 011-2015-GG-IIRSANORTE, que responde al reclamo asentado por su persona en la Unidad de Peaje de Olmos, administrado por la Concesionaria IIRSA Norte.

Agradeceremos confirmar la recepción de la presente comunicación. La misma ha sido recepcionada en físico.

Slds,

---

**Jackelyne Salazar Crespo**  
Administración Contractual y Subcontratos jackelyne.salazar@iirsanorte.com.pe



+73 32 339-1 +73 32 339-1  
+94 15 251-56

**Proyecto IIRSA Norte**  
[www.odebrecht.com](http://www.odebrecht.com)

---

## Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo

---

**De:** Microsoft Outlook  
**Para:** multiservicios\_joel@hotmail.es  
**Enviado el:** martes, 21 de abril de 2015 07:41 a.m.  
**Asunto:** Retransmitido: RESPUESTA a Reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje de Olmos de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 011-2015-GG-IIRSANORTE)

**Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega:**

[multiservicios\\_joel@hotmail.es](mailto:multiservicios_joel@hotmail.es) ([multiservicios\\_joel@hotmail.es](mailto:multiservicios_joel@hotmail.es))

Asunto: RESPUESTA a Reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje de Olmos de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 011-2015-GG-IIRSANORTE)