

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 038-2015-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 062-2015 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS  
RECLAMANTE: LUIS DOMINGUEZ LOZANO  
RECLAMO: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL

Piura, 09 de septiembre de 2015

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Luis Domínguez Lozano, respecto a su disconformidad por el mantenimiento de la carretera entre la ruta Chiclayo a Bagua.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, 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° 547-2015-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. Luis Domínguez Lozano, identificado con DNI N° 33566949 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos, respecto a su disconformidad por el mantenimiento de la carretera entre la ruta Chiclayo a Bagua.
3. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar 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, 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.
5. Que, en relación a la infraestructura de la carretera, la Concesionaria atiende diligentemente el mantenimiento y conservación de toda la carretera IIRSA Norte conforme estipulado en el Contrato de Concesión, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.  
Al respecto, la Concesionaria viene efectuando trabajos de mantenimiento como limpiezas, reposiciones, desbroces, demarcaciones, bacheos, etc., a fin de mejorar las condiciones de la vía. Incluso, apenas son comunicados los obstáculos en la vía, se procede con la activación del personal para la limpieza correspondiente.
6. Que, respecto al sistema de cobro de las tarifas en los peajes, este es automático, siendo que los vehículos exonerados están establecidos únicamente por ley. O en todo caso, cualquier exoneración, sea temporal o permanente, deberá ser indicada directamente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no siendo potestad de la Concesionaria. Cabe precisar que la totalidad del dinero recaudado en las unidades de peaje es administrado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
7. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Luis Domínguez Lozano.

**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 Sector Brujo Pata - Bagua o [luisdolo@hotmail.com](mailto:luisdolo@hotmail.com), dirección consignada por el Reclamante en su reclamo, 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

**INFORME DE DEVOLUCION**

REMITO N: \_\_\_\_\_  
PISOS 0 PUERTAS 0 VENTANAS 0  
COLOR FACHADA \_\_\_\_\_ NUMERO SUMINISTRO \_\_\_\_\_

**DETALLE MOTIVO:**

<input type="checkbox"/> DIRECCION INCORRECTA	<input type="checkbox"/> NO SE ACERCO A RECOGER
<input type="checkbox"/> SE MUDO	<input type="checkbox"/> EXTRAVIOS
<input type="checkbox"/> PERSONA FALLECIO	<input type="checkbox"/> RETRASO EN LA LLEGADA
<input checked="" type="checkbox"/> AUSENTE/NO UBICADO	<input type="checkbox"/> ROBADO(A MENSAJERO)
<input type="checkbox"/> NO QUIERE RECIBIR	<input type="checkbox"/> TELF/CEL NO RESPONDE
<input type="checkbox"/> DESCONOCIDO/NO DA RAZON	<input type="checkbox"/> TELF/CEL ERRADO
<input type="checkbox"/> VISITADO POR 2DA VEZ	

OBS: PUERTA MADERA - FACHADA VERDE  
COD. OPE 151 DNI \_\_\_\_\_

## Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo

---

**De:** Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo  
**Enviado el:** jueves, 10 de septiembre de 2015 08:37 a.m.  
**Para:** 'luisdolo276@hotmail.com'  
**Asunto:** RESPUESTA a Reclamo interpuesto a través de la Unidad de Peaje Olmos de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 038-2015-GG-IIRSANORTE)  
**Datos adjuntos:** Resolución de Gerencia N° 038-2015-GG-IIRSANORTE.pdf

Estimado Sr. Luis Dominguez Lozano,

Buenos días.

Mediante la presente reciba nuestro cordial saludo y asimismo, adjuntamos la Resolución de Gerencia 038-2015-GG-IIRSANORTE, que responde al reclamo asentado por su persona a través de la Unidad de Peaje Olmos de la Concesionaria IIRSA Norte.

Agradeceremos confirmar la recepción de la presente comunicación. La misma ha sido remitida en físico vía Courier a la dirección consignada en el reclamo asentado.

Slds,

---

**Jackelyne Salazar Crespo**

Administración Contractual

jackelyne.salazar@iirsanorte.com.pe

**IIRSA NORTE**  
Odebrecht Latinvest

**10 años**

+07 3 323-391  
+94 1 525-156

**Odebrecht Latinvest**

Av. Víctor Andrés Belaunde, 280 of 502

San Isidro - Lima - Perú |

www.odebrechtlatinvest.com

VoiP

---

## Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo

---

**De:** Microsoft Outlook  
**Para:** luisdolo276@hotmail.com  
**Enviado el:** jueves, 10 de septiembre de 2015 08:38 a.m.  
**Asunto:** Retransmitido: RESPUESTA a Reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Olmos de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 038-2015-GG-IIRSANORTE)

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

[luisdolo276@hotmail.com](mailto:luisdolo276@hotmail.com) (luisdolo276@hotmail.com)

Asunto: RESPUESTA a Reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Olmos de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 038-2015-GG-IIRSANORTE)