

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 030-2016-GG-IIRSANORTE**

RECLAMO N°: 000059 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS  
RECLAMANTE: RICARDO SANDOVAL APONTE  
RECLAMO: CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO BRINDADO

Piura, 17 de junio de 2016

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el Sr. Ricardo Sandoval Aponte, quien manifiesta que el personal a cargo en la Unidad de Peaje Olmos lo ha tratado en forma prepotente y burlona al momento de interponer su reclamo.

**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. Ricardo Sandoval Aponte, identificado con DNI N° 41205256 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos, manifestando que el personal a cargo en la Unidad de Peaje Olmos lo ha tratado en forma prepotente y burlona al momento de interponer su reclamo.
4. 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, 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, 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.
6. Que, el Reclamante no consigna claramente el trasfondo del reclamo en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Olmos. Por lo tanto, se ha solicitado un reporte al personal de la Unidad de Peaje Olmos, en el cual se advierte que el Reclamante adelantó en su marcha por la caseta, generando que el personal administrativo y de seguridad soliciten que retroceda para el correspondiente pago del peaje, lo cual habría incomodado al Reclamante, generando la puesta del reclamo.
7. Que, acerca del maltrato que alega el Reclamante haber sufrido en las instalaciones por parte de personal de la Concesionaria en la Unidad de Peaje Olmos, debe señalarse que no existe ningún reporte tras las indagaciones realizadas con el personal.
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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Ricardo Sandoval Aponte.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución en la dirección Urb. Los Jardines Santa Rosa Mz. F Lote 7 – Lambayeque – Chiclayo o a la dirección electrónica [ricardosalp79@gmail.com](mailto:ricardosalp79@gmail.com), consignadas por el Reclamante en su reclamo, 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 y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

**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.**

