

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 037-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000051 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA  
RECLAMANTE: JORGE ENRIQUE MONTENEGRO CULQUI  
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ACCESO A LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 26 de mayo de 2017

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Jorge Enrique Montenegro Culqui, quien indica que desde el día 12 de mayo a 17:00:00 horas hasta el día que se suscribe su reclamo, no hay pase a la altura de Chiple (haciendo trasbordo) solo es una chufra y hasta el día no hay maquinaria trabajando.

### 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. Jorge Enrique Montenegro Culqui, identificado con DNI 46006770 (en adelante, la Reclamante), presentó un reclamo a través de Unidad de Peaje Pomahuaca, cuyos hechos se precisan en el visto de la presente resolución.
4. Que, 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) firmado 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 indicado por el Reclamante, cabe aclarar que después de la recepción de la ocurrencia de un evento, el personal de mantenimiento y seguridad asignado a cada sector realiza una evaluación sobre la pertinencia de la atención, tomando en cuenta las condiciones del lugar y el tiempo, en tanto que por medidas de seguridad las maquinarias y el personal no están autorizados a salir para atender un evento de noche, ya que se estaría poniendo en riesgo su vida e integridad.
6. Que, la Concesionaria cumple cabalmente con sus obligaciones, en tanto que viene disponiendo de los recursos, equipos y personal para realizar la limpieza y reparaciones de los daños, atendiendo una programación de mantenimiento y priorizando aquellos sectores más afectados, en el marco de los términos establecidos en el Contrato y no dejando de brindar transitabilidad a lo largo de la carretera concesionada. Estas acciones se realizan atendiendo la seguridad ante todo.
7. Que, los usuarios deben procurar el deber de cuidado necesario para evitar poner en peligro su vida y la de los demás usuarios, el cual se plasma en las normas jurídicas, normas de la experiencia, destinadas a orientar diligentemente su comportamiento como conductores.
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 el Sr. Jorge Enrique Montenegro Culqui.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Pakamuros #1531- Jaén consignada 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. 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,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.