

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 045-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000027 – UNIDAD DE PEAJE CHULUCANAS  
RECLAMANTE: JORGE ADALBERTO URIOL SIFUENTES  
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 16 de junio de 2017

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Jorge Adalberto Uriol Sifuentes, quien indica que en los km 195 y km 197 se encuentra dañado el asfalto lo cual representa un alto riesgo de sufrir accidentes. En tal sentido solicita la reparación en forma urgente.

### 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 Adalberto Uriol Sifuentes identificado con DNI 06289890 (en adelante, el Reclamante), consignando el RUC N° 10409674815 en su calidad de persona natural con negocio, presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje de Chulucanas, indicando que en los km 195 y km 197 se encuentra dañado el asfalto lo cual representa un alto riesgo de sufrir accidentes. En tal sentido solicita la reparación en forma urgente.
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, ambos sectores mencionados por el Reclamante, resultaron seriamente afectados como consecuencia de las intensas y constantes precipitaciones del Fenómeno El Niño Costero que se presentaron en la zona norte del Perú durante los primeros meses del presente año. Respecto al sector km 197, el aumento del caudal de escurrimiento que recibe la alcantarilla de la quebrada natural del sector, excedió la capacidad hidráulica, llegando a sobrepasar el nivel de rasante. Respecto al sector 195, se presentó un acelerado proceso erosivo en el talud inferior.
6. Que, posterior a la afectación, la Concesionaria procedió de forma inmediata a realizar las labores de mantenimiento rutinario y de emergencia en conformidad con el Contrato, procediéndose a recuperar la transitabilidad en ambos sectores, a fin de evitar perjuicio al usuario que hace uso de esta para de la vía concesionada.
7. Que, sin perjuicio de ello, dichos sectores precisan intervenciones que escapan de las labores de rutina y emergencia que realiza la Concesionaria, de acuerdo al alcance del Contrato, que deben ser ejecutadas a través de obras de mayor alcance, las cuales dependen absolutamente de la aprobación del MTC y del organismo regulador. Al respecto, la Concesionaria ha presentado los informes técnicos correspondientes para aprobación. Cabe indicar que esta atención responde a un procedimiento establecido en el Contrato.
8. Que, respecto a las labores de mantenimiento. Estas actividades responden a una programación de mantenimiento la cual es debidamente informada al organismo regulador, siendo que la misma es inspeccionada por dicha entidad.
9. 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 Adalberto Uriol Sifuentes.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Mz E Lote 18 Urb. Los Jardines Piura o la dirección electrónica consignada por el Reclamante [jauriol@hotmail.com](mailto:jauriol@hotmail.com), 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.

