

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 016-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000057 – UNIDAD DE PEAJE PAITA  
RECLAMANTE: HENRRY RIOFRIO ABRAMONTE  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

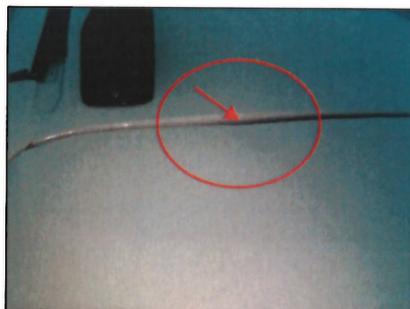
Lima, 22 de mayo de 2019

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Henry Riofrio Abramonte a través de la Unidad de Peaje Paita quien manifiesta que en momentos que estaba haciendo su pago en el peaje de Paita, al salir de garita pasa una moto lineal y se activa el sensor y se baja la barrera chocando en la parte posterior de su vehículo de placa P2Q651 ocasionando una hendidura, solicitando tomar las acciones necesarias y posterior reparación del mismo.

### 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. Henry Riofrio Abramonte, identificado con DNI 02865245 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje Paita de la Concesionaria IIRSA Norte, indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución.
4. Que, es preciso mencionar previamente 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), así como en los documentos contractuales respectivos, firmados 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, la Concesionaria ejecuta las labores de mantenimiento y conservación de rutina y emergencia, en los diversos tramos viales que conforman la carretera concesionada. Labores que son debidamente supervisadas por el organismo regulador correspondiente.
6. Que, a fin de resolver el fondo del presente Reclamo, se recepcionó del área responsable el descargo correspondiente, a fin de considerar ambas versiones del suceso expuesto por el Reclamante.
7. Que, de lo verificado en el sistema de la Unidad de Peaje, al promediar las 17:49 horas, el Reclamante hizo su pase por la vía 106 sentido ascendente, sin embargo, antes de culminarlo, pasó por su costado de forma inesperada y a toda velocidad una moto lineal, generando que la barrera del sistema del peaje se baje, impactando en la parte posterior del mismo.
8. Que, el personal de la Concesionaria tomó fotografías, mediante las cuales se muestra la afectación sufrida por el vehículo:



9. Que, la situación presentada deriva de una situación fortuita no imputable a la Concesionaria; sin embargo, en evaluación de los riesgos que se generan y las consecuencias, como en este caso específico, la Concesionaria está adoptando las medidas correctivas que corresponden.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en 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 **FUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Henry Riofrio Abramonte.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física A.H Marco Jara Mz O Lote 01 – Paita, consignada por el Reclamante para ser notificado.

**TERCERO:** **PROCEDER** a reembolsar al Reclamante el monto correspondiente al gasto de reposición de los daños que menciona en su reclamo, para lo cual el Reclamante deberá presentar previamente y de manera formal a la Concesionaria los documentos que acrediten los gastos incurridos o por incurrir para la reparación de su vehículo respecto a la afectación expuesta en su reclamo. Dicha información será evaluada, siendo que la Concesionaria coordinará de manera directa con el Reclamante.

**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.

