

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 034-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000074 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA  
RECLAMANTE: IVAN JOHNSON CARBONEL  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 14 de septiembre de 2020

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el señor Ivan Johnson Carbonel en el cual indica textualmente lo siguiente *“Siendo 24/08/200 a las horas 18:43, me acerco a las oficinas de IIRSA NORTE / Peaje de Pomahuaca para hacer el reclamo correspondiente: Daños materiales a mi vehículo M4W-530/CHERY K 60 por falta de mantenimiento a las carreteras ya que en mi viaje a CHICLAYO-BAGUA GRANDE y viceversa se encontraron piedras de derrumbe en el camino en lo cual kilómetros antes de PUCARÁ me vi afectado por los mismo dañando: Neumático, Aro de magnesio y parte del chasis del vehículo lo cual implica gastos a mi persona y vehículo. mi pedido es poder encontrar una solución al daño causado, ya que el pago a los peajes correspondientes se hizo cumpliendo como ciudadano. Quedo atento a una pronta respuesta. Observación: Mi viaje CHICLAYO - BAGUA GRANDE viceversa se dio en el horario IDA: 5:00Am / REGRESO 16:30 y las carreteras continuaban su limpieza.*

### 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. Ivan Johnson Carbonel, identificado con DNI 16683025 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través Unidad de Peaje Pomahuaca de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., 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.
5. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha recepcionado el descargo del área correspondiente, indicando que en el sector mencionado por el Reclamante no hemos tenido reportes de deslizamiento en la vía.
6. Que, dichos eventos de orden natural que se suscitan a lo largo de la vía concesionada, no son responsabilidad de la Concesionaria, por lo que no pueden ser atribuidos como su responsabilidad. Sin embargo, cuando se trata de atenciones de emergencia, la Concesionaria dispone los recursos, personal y equipos, para procurar en el menor plazo posible la transitabilidad total en el sector.
7. Que, además, la Concesionaria realiza diariamente las labores de conservación de acuerdo a una programación debidamente cumplida y verificada por el organismo regulador.
8. Que, las labores de conservación y emergencia se llevan a cabo siempre en cumplimiento de las normas y estándares de seguridad para los colaboradores, usuarios y equipos.
9. Que, respecto a los daños mencionados por el Reclamante, la Concesionaria no puede hacerse responsable de estos, toda vez que los mismos se originaron por eventos extraordinarios que escapan del control de la Concesionaria.
10. 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,

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Ivan Johnson Carbonel.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Psj. Ramon Herrera #55 y en la dirección electrónica [ivanjohnsonc2@hotmail.com](mailto:ivanjohnsonc2@hotmail.com) consignada por el Reclamante 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:** Sobre la presente Resolución de Gerencia, 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,

**RAPHAEL CARPIO PACHECO**  
**CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.**

## Información del documento

---

- Nombre del archivo: hd0x4IHF-Resolución de Gerencia N 034-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: f05f3b17-176f-4e9c-a164-ff01a9395358
- Código de Validación: c57bca11-eef4-40c1-aff6-c32d857879e0

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso      SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)      14 de septiembre de 2020 18:27 PM  
con IP:2800:200:f0e0:36c:b0cb:40fa:eb7f:dfde Código Validación c57bca11-eef4-40c1-aff6-c32d857879e0