

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 039-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000146 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)  
RECLAMANTE: GUISSOLA TALLEDO PRADA  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 06 de octubre de 2020

### VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Guissela Talledo Prada, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“En circunstancias que me dirigía del Km 50 con dirección a la ciudad de Piura 02 Kilómetros antes de llegar al Km 241+300, según referencia del vigilante que se encuentra en el puesto donde hay una carpa azul con dos baños portátiles de la empresa contratista. En la referida panamericana se encuentra en plena pista en uso, montículos de piedras pequeñas propias al trabajo que vienen realizando los cuales han afectado la parabrisa de mi vehículo automóvil Renault de placa M3U170, puesto que nos adelantó un tráiler de manera intempestiva haciendo que los montículos de piedra salpicaran a mi vehículo en mención ya que las piedras se encuentran dispersas en la red vial. Solicito se me haga la reposición de mi parabrisa original de mi automóvil, puesto que esas piedras que están se encuentran por negligencia ya que es una vía de acceso que debe estar limpia. Lo que hoy pudo ser un daño material si continúan así puede costar la vida de otro.”*

### 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, la Sra. Guissela Talledo Prada, identificado con DNI 47080647 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones (CCO) 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 la Reclamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, de la información recabada se indica lo siguiente:
  - Como parte de las actividades de los trabajos de mantenimiento periódico del pavimento que ejecuta la Concesionaria en el tramo 05: Piura – Dv. Olmos, nuestra representada realiza diariamente actividades de limpieza en las zonas de trabajo, no dejando expuesto material en la vía que pueda desprenderse producto de los mencionados trabajos; ello con el fin de mantener el tránsito seguro para los usuarios de la vía.
  - Que, la Concesionaria no ha habilitado en ese sector, desvíos provisionales que indiquen que el pase de los vehículos debe ser por las bermas o por el derecho de vía, por lo que los vehículos que circulan por la vía deben hacer uso normal de la calzada, de acuerdo al carril que se tenga habilitado para pase vehicular.
7. 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.
8. Que, en la carretera circulan múltiples unidades livianas, pesadas y vehículos menores con diferente tipo de carga. Por lo que, cualquier circunstancia fortuita no puede ser imputada a la Concesionaria, quien cumple los términos establecidos en el Contrato.
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,

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por la Sra. Guissela Talledo Prada.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física AA.HH Ricardo Jaure MZ D1 - LOTE 21 y/o en la dirección electrónica [gtp\\_211@hotmail.com](mailto:gtp_211@hotmail.com) consignada por la Reclamante para ser notificada.

**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: I3oQhoKK-Resolución de Gerencia N 039-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 4d444c18-368a-4581-8e87-d847aa7721d1
- Código de Validación: a4edb2dc-bd8c-4300-983d-5011e8f74e54

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso

DANA CASTILLO CASTILLO(dana.castillo@iirsanorte.com.pe)  
con IP:200.107.148.130 Código Validación a4edb2dc-bd8c-4300-983d-5011e8f74e54

6 de octubre de 2020 15:04 PM