

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 044-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000067 – PÁGINA WEB  
RECLAMANTE: VIERA ESPINOZA PEDRO  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 22 de octubre de 2020

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Viera Espinoza Pedro, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Sres. Buenos días debido a los trabajos de mantenimiento en la carretera me he visto afectado con mi vehículo (rotura del parabrisas delantero) debido a la falta de limpieza en los tramos al final de jornada, volquetes con faltas de seguridad en el traslado de materiales espero tomen las acciones pertinentes y me den alguna solución. Gracias”*

### 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. Viera Espinoza Pedro (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Página Web 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, en este contexto, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, y de acuerdo a las programaciones semanales, informes mensuales y anuales. Dichas labores son verificadas por el organismo Regulador, demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que procurar la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.
6. Que, como parte de las actividades que ejecuta la Concesionaria a lo largo de la carretera IIRSA Norte, nuestra representada realiza diariamente actividades de limpieza en las zonas de trabajo, no dejando expuesto material en la vía, ello con el fin de mantener el tránsito seguro para los usuarios de la vía.
7. Que, en la carretera circulan múltiples unidades livianas, pesadas y vehículos menores, con diferente tipo de carga, por lo que la Concesionaria dispone del personal para la atención de las labores de mantenimiento y conservación en conformidad con su programación por tramos.
8. Que, sumado a lo indicado anteriormente, en el reclamo no se ha especificado el sector de la carretera IIRSA Norte dónde se haya producido el evento que ocasionó la afectación, por lo que la Concesionaria no ha podido realizar mayores verificaciones relacionados con el reclamo.
9. Que, además, cualquier circunstancia fortuita no puede ser imputada a la Concesionaria, quien como ya se ha indicado anteriormente, cumple los términos establecidos en el Contrato.

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. Viera Espinoza Pedro.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección electrónica [Javierespinoza\\_25@hotmail.com](mailto:Javierespinoza_25@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: lcwrblfx-Resolución de Gerencia N 044-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 6c48b501-26fb-4f44-b2a7-357b5d64d501
- Código de Validación: e41d8a09-32b7-4747-a750-69b422254bd

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso

DANA CASTILLO CASTILLO(dana.castillo@iirsanorte.com.pe)  
con IP:2800:200:f0c0:38f6:44f6:e620:ab95:901b Código Validación e41d8a09-32b7-4747-a750-69b422254bd

22 de octubre de 2020 16:59 PM