

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 059-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000050 –UNIDAD DE PEAJE PEDRO RUIZ  
RECLAMANTE: ARANA CAMPOS SIMON  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 23 de diciembre de 2020

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Arana Campos Simón, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Mi reclamo es: La vía de Pedro Ruiz hacia Bagua Grande se encuentra restringido debido que se han suscitado derrumbes hace más de 24 horas y hasta la fecha no hay solución de mantenimiento por parte de la empresa a cargo de dicho mantenimiento. Generando peligro de ocasionar un accidente o tragedia lamentable dejo constancia para cualquier responsabilidad a dicha empresa por no cumplir con sus funciones.”*

### 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. Arana Campos Simón, identificado con DNI 22481336 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pedro Ruiz 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 solicitado el descargo al área respectiva que permita contar con la información para atender el Reclamo.
6. Que, de la información recibida, se desprende lo siguiente:
  - a. El día sábado 05/12/2020, producto de las lluvias en la zona de Bagua hacia Pedro Ruiz, la Concesionaria activó el personal y equipos de la cuadrilla del Salao para la atención de las afectaciones sobre la vía, de manera oportuna con la finalidad de garantizar la seguridad de los usuarios de la vía y la conservación de la infraestructura vial con los niveles de servicio exigidos en su Contrato.
  - b. Se realizaron actividades de limpieza de derrumbes mayores y limpieza de calzada en el Tramo Bagua – UP. Pedro Ruiz, de manera oportuna en el plazo establecido en el Contrato.
  - c. Asimismo, se viene realizando diligentemente y de manera oportuna los trabajos de Mantenimiento Emergencia y Rutinario, en la Carretera Concesionada, a fin de garantizar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
7. Que, la Concesionaria realiza las labores de mantenimiento y conservación de acuerdo a una programación debidamente cumplida y verificada por el organismo regulador. Asimismo, es preciso mencionar que los eventos de orden natural que se suscitan a lo largo de la vía concesionada no pueden ser atribuidos como responsabilidad de la Concesionaria, sin embargo, la Concesionaria brinda atenciones de emergencia ante la ocurrencia de uno de estos eventos disponiendo de los recursos, personal y equipos, para restablecer la transitabilidad del sector de acuerdo a los plazos establecidos en su Contrato, siempre en cumplimiento de las normas y estándares de seguridad para los colaboradores, usuarios y equipos.
8. Que, ante los eventos acontecidos el día sábado 05/12/2020 y domingo 06/12/2020 la Concesionaria activó los recursos a fin de dar atención a las afectaciones sobre la vía en el sector Tramo Bagua – UP. Pedro Ruiz.
9. Que, las atenciones se han brindado de manera oportuna y en cumplimiento con los plazos 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. Arana Campos Simón

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución a la Reclamante en el número telefónico 922495638 consignado 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:** El Reclamante podrá interponer recursos impugnativos de acuerdo a lo establecido 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. Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, los recursos impugnativos podrán ser presentados a través de nuestros canales telefónicos y virtuales del Centro de control de Operaciones - CCO (Línea gratuita (0800-00369) / Fijo (073-323204) / RPC (989008811) / RPM (973882351) o a la dirección electrónica [cco@iirsanorte.com.pe](mailto:cco@iirsanorte.com.pe)

**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 973882351, 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: Ou66yVFF-Resolución de Gerencia N 059-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: bc01ef1b-9199-4c1b-baeb-b413dac966b6
- Código de Validación: c88c8ad5-0c82-44da-8696-f7d285fa36a8

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso

SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)  
con IP:200.107.148.130 Código Validación c88c8ad5-0c82-44da-8696-f7d285fa36a8

28 de diciembre de 2020 15:32 PM