

Lima, 01 de junio de 2022

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 031-2022-GG-IIRSANORTE**

RECLAMO N°: 000036– UP UTCUBAMBA

RECLAMANTE: MENDIVE FERNANDO

MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el sr. Mendive Fernando, en el cual indica textualmente lo siguiente: *"Hoy 15/05/2022 recorrí el tramo de la carretera desde Pomahuaca hasta Utcubamba, el trayecto se encontraba plagado de rocas, haciendo muy peligrosa la circulación. La razón de mi reclamo es que no había ninguna cuadrilla atendiendo los derrumbes o señalizando las zonas peligrosas. La empresa IIRSA NORTE es responsable por mantener la vía despejada y para evitar accidentes. Durante el trayecto encontramos varios vehículos siniestrados a causa de las piedras, de cuyos daños la empresa debiera responsabilizarse."*

**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. Mendive Fernando, identificado con CEXT 000526021 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Utcubamba 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 domingo 15 de mayo del presente año a las 6:00 a.m., se tuvo presencia de lluvias en todo el tramo individual 8 (El Arenal – Pucará) hasta tramo individual 12 (Chamaya – Corral Quemado), provocando caídas de rocas sueltas puntuales, afectando la media vía, sin embargo, la Concesionaria actuó de inmediato al tomar conocimiento de dichos eventos puntuales, activando la Cuadrilla de Emergencia, movilizandolos recursos de mano de obra y equipos pesados; procediendo con la limpieza de la calzada en todos los sectores afectados y recuperando la transitabilidad total de la vía, en ambos carriles.
7. Que, es necesario precisar que la Concesionaria a lo largo de la Carretera 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.

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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Mendive Fernando

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Urb. Prolongación Alerta Cda. 10 y/o dirección electrónica [fernando\\_mendive@hotmail.com](mailto:fernando_mendive@hotmail.com) consignados 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.norte@iirsanorte.com.pe](mailto:cco.norte@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.**

Puede verificar la Copia Auténtica de este documento  
<https://iirsanorte.intelliconnect.com.pe/public/copia-autentica>  
Use la contraseña: **Q2klbSP8**



