

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 002-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000086 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA  
RECLAMANTE: PAZ POLO EDUARDO  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 19 de enero de 2023

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Paz Polo Eduardo, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Siendo hoy 31-12-2022 cuando estaba circulando por la vía de Norte a Sur en el Km:1102 me encontré en dicha zona con un montículo de piedras que invadían toda la vía y como consecuencia se me partió la llanta posterior derecha ya que dichas piedras causaron daño a la llanta de mi camioneta quedando inservible la llanta y quedé atravesado con mi vehículo en vía pudiendo haber causado un accidente. Espero se tome las acciones correspondientes ante este hecho. Espero respuesta”.*

### 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. Paz Polo Eduardo, identificado con DNI 40637173 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la 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 Pomahuaca hasta Yurimaguas.
5. Que, respecto a lo mencionado por el 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, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
  - a) Tal como se visualiza el reclamo hace mención a la progresiva 1102, sin embargo, por el sector de Pomahuaca donde se encuentra la unidad de peaje de Pomahuaca, donde se realizó el reclamo, el cual se encuentra a 3.50 km la progresiva Km. 102., siendo así y aclarando la progresiva se indica lo siguiente:
    - i. El viernes 30 de diciembre de 2022, en horas de la madrugada se presentaron fuertes lluvias por el sector de Las Juntas km 100+300, la Concesionaria actuó de inmediato al tomar conocimiento del evento, activando el sábado 31 de diciembre de 2022, al personal de Emergencia, conformada por la Cuadrilla C08 y Cuadrilla C09, movilizándolo sus recursos de mano de obra y equipos pesados a fin de atender con la limpieza de la Calzada; encontrando en el recorrido deslizamientos de material sueltos, entre las progresivas Km. 101+300 al Km. 101+350, los cuales fueron reportadas a nuestro Centro de Control de Operaciones (CCO), procediendo con la limpieza de la vía y recuperando la transitabilidad respectiva. La cuadrilla de Emergencia realizó su recorrido hasta el sector de Chamaya dejando la vía limpia y libre de obstáculos en todo el tramo.
    - ii. Finalmente, los deslizamientos de tierra y activación de quebradas, corresponden a "hechos fortuitos o de fuerza mayor", tratándose de un evento irresistible e imprevisible, por lo que la Concesionaria, ha tomado acciones, activando sus recursos



al tomar conocimiento del hecho, a fin de atender y liberar la vía para la seguridad del usuario.

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 la Concesionaria activó los recursos a fin de dar atención a las afectaciones sobre la vía.
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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el sr. Paz Polo Eduardo.

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física CALLE ANDRES BELAUNDE # 864 - CHICLAYO y/o en la dirección electrónica [edupazp@gmail.com](mailto:edupazp@gmail.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@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.**

