

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 025-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000177 Centro de Control de Operaciones CCO  
RECLAMANTE: Diaz Pablo Williams  
MATERIA: Mantenimiento de la berma, calzada, derecho de vía y/o cuneta

Lima, 17 de mayo de 2023

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Diaz Pablo Williams en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Yo lo que quiero es que arreglen el tramo de Limón de Porcuya no arreglan nada. Ya voy dos vueltas, hace 15 días pasé y sigue igualito”*.

### 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 su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, 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. Diaz Pablo Williams, identificado con DNI N° 27168999 (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), los cuales 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 al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
  - a. Respecto a los sectores que se encuentran a nivel de afirmado en el tramo “Limón de Porcuya”, se informa que la Concesionaria ha realizado y continúa realizando intervenciones con la finalidad de mantener la transitabilidad y seguridad de los usuarios; tanto en los sectores que se encuentran en afirmado, y en toda la vía.
  - b. Es preciso indicar que producto de las condiciones climatológicas hubo arrastre de material y en consecuencia el lavado de finos, y sobre los cuales se viene realizando la colocación de capas de material granular con los recursos necesarios, y vienen siendo atendidos diligentemente por la Concesionaria.
  - c. Asimismo, se informa que dichos sectores van a recuperar su condición inicial cuando se ejecuten las Obras correspondientes que actualmente están en trámite ante el MTC.
6. Que, la Concesionaria realiza las labores de mantenimiento y conservación de acuerdo con 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.
7. Que, la Concesionaria ha solicitado y sustentando ante el Regulador, la necesidad de intervenir en este sector con trabajos mayores (Obra Accesoría), en tanto que las labores de mantenimiento rutinario y de emergencia desplegadas ya no son suficientes para atender la condición de inestabilidad del mismo. A la fecha, se viene tramitando la aprobación correspondiente con el MTC.

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. Diaz Pablo Williams



**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Colombia N°1500 y/o número de celular 937694185 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.**

