

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 052-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000040 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA  
RECLAMANTE: MÁXIMO ANTONIO LÓPEZ HUAMÁN  
RECLAMO: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL

Piura, 16 de diciembre de 2016

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Máximo Antonio López Huamán, quien indica que la carretera se mantiene con piedras por largos periodos, las cuales no son removidas, causando cortes y picaduras en las llantas e inclusive accidentes, asimismo afirma que el reclamo se debe a que casi colisiona con un tráiler debido a las piedras en la carretera.

### 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. Máximo Antonio López Huamán, con DNI N° 43613823 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca, indicando que la carretera se mantiene con piedras por largos periodos, las cuales no son removidas, causando cortes y picaduras en las llantas e inclusive accidentes, asimismo afirma que el reclamo se debe a que casi colisiona con un tráiler debido a las piedras en la carretera.
4. Que, 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) firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 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. En el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
5. Que, como parte del análisis realizado se constata que el Reclamante no consignó oportunamente la ubicación del sector, cuya información es importante para verificar el estado del sector; es por ello que, el personal del Centro de Control de Operaciones se comunicó vía telefónica con el Reclamante, quien indicó que la zona corresponde al sector Balta ubicado en el km 128+000 de la Carretera Interoceánica Norte.
6. Que, de acuerdo al reporte generado, se constata que las labores de mantenimiento en el sector y a lo largo de la carretera se realizan de acuerdo a la programación semanal y al Plan de Conservación Anual de la Carretera, el cual ha sido previamente aprobado por el organismo regulador.
7. Que, la cuadrilla de mantenimiento realiza las labores de mantenimiento de acuerdo a los sectores establecidos en dichas programaciones, siendo que la situación mencionada por el Reclamante se puede considerar como un hecho ocasional, respecto del cual la Concesionaria no tiene responsabilidad.
8. 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. Máximo Antonio López Huamán.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Calle Los Granados N° 419 - Urb. California – Victor Larco Herrera – Trujillo – La Libertad o a la dirección electrónica [ingtopmin@hotmail.com](mailto:ingtopmin@hotmail.com), consignadas por el Reclamante en su reclamo, 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 ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en los numerales VII9 y VII.11 del Reglamento y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 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,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.