

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 040-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000132 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES  
RECLAMANTE: GONZALES DIAZ JHORDI  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 02 de diciembre de 2019

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Gonzales Diaz Jhordi, a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA precisando que se dirigía de Chiclayo a Jaén y a la altura del Pte. Los Loros, se le han malogrado 04 neumáticos de su automóvil ya que había un fierro salido en todo el puente y ha quedado un hueco y como es una pendiente no se logra visualizar. Además, no hay ninguna señal de tránsito que indique el uso de un solo carril.

### 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. Gonzales Díaz Jhordi, identificado con DNI 48154274 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones, 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, conforme a lo establecido en el Contrato, corresponde a la Concesionaria brindar el mantenimiento y conservación a la infraestructura concesionada, lo cual es oportunamente verificado por el Regulador en sus inspecciones programadas e inopinadas.
6. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha efectuado una verificación en el precitado Puente, sin embargo, no se ha identificado la condición que menciona de la estructura.
7. Que, a lo largo de la carretera se encuentra instalada la señalización reglamentaria que se detalla en el Inventario de Bienes de la Concesión. Además, en los sectores que precisan debido a condiciones específicas de atención, se tiene instalada señalización provisional y preventiva, lo cual es, en efecto, verificado además por el Regulador del Contrato.
8. Que, no es posible determinar responsabilidad por parte de la Concesionaria respecto al incidente que precisa el Reclamante en su reclamo, no pudiendo ser imputado ello.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en 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. Gonzales Diaz Jhordi.

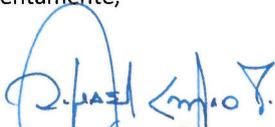
**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Jose Morales N° 850 - Zona San Juan de Miraflores y/o en la dirección electrónica [jhordy2794@hotmail.com](mailto:jhordy2794@hotmail.com), consignadas en su Reclamo.

**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 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.

**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,



RAPHAEL CAPIO PACHECO  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

