

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 004-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000136 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES  
RECLAMANTE: CLAUDIO ESTRADA CULUPU  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 03 de febrero de 2020

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Claudio Estrada Culupu, en el cual indica textualmente lo siguiente: "...de acuerdo a lo que se cobra del peaje no sustenta el mantenimiento de la carretera del tramo Piura - Chulucanas, ya que esta con bastante deterioro y parches desde el sector de la Matanza hasta el km 220+000, se pueden ver mejoras en el km 221+000, pero asimismo están dejando un trabajo mal echo deficiente ya que el carro empieza a desestabilizarse debido a que hay muchos baches. Se pide verificar el trabajo y se espera una mejora."

### 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. Claudio Estrada Culupu, identificado con DNI 05643011 (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), 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, respecto a los tramos que señala el Reclamante donde existe diversas afectaciones, la Concesionaria menciona lo siguiente: (i) Los deterioros presentados de manera eventual en el pavimento de algunos sectores de la vía concesionada, son atendidos oportunamente mediante actividades de mantenimiento rutinario y de emergencia, en cabal cumplimiento de los términos del Contrato de Concesión, lo cual es verificado por el organismo Regulador, sin embargo (ii) existen sectores que precisan de intervenciones que superan el alcance de las labores de mantenimiento y conservación estipulado en el Contrato, por lo que, en atención a ello, la Concesionaria ejecuta actividades de mantenimiento periódico como el que actualmente se viene ejecutando en el pavimento en el tramo Piura – Dv. Olmos, aprobado por el Ministerio de Transportes (MTC), cabe mencionar que esta atención responde a estipulaciones del Contrato.
6. Que, es preciso resaltar que la Concesionaria mantiene la señalización correspondiente en los sectores que se está ejecutando el mencionado mantenimiento periódico en salvaguarda de los usuarios que hacen uso de la vía, en la cual debe transitarse dentro de los límites de velocidad establecidos y en estricto respeto de los mismos.

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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Claudio Estrada Culupu.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Atahualpa N° 195, Cura Mori - Plura y en la dirección electrónica [claescu@yahoo.es](mailto:claescu@yahoo.es), consignada 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:** Sobre la presente Resolución de Gerencia, 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 CARPIO PACHECO  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

