

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 052-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000059 – UNIDAD DE PEAJE PEDRO RUIZ  
RECLAMANTE: CORONADO CRUZALEGUI RICARDO  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 21 de octubre de 2021

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Coronado Cruzalegui Ricardo, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“En el km 287 de la Carretera Fernando Belaunde pedimos su pronto arreglo de dicho tramo que sea rellenado y anivelado con material (Ormigon), no pido pista solo que se rellene y se nivele para un mejor traslado ya que dicha maquina pueden sufrir desperfecto mecánico exijo su pronto mantenimiento.”*

### 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. Sanchez Mejia Tobito, identificado con DNI 33664150 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pedro Ruiz 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.
5. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado el descargo al área respectiva que permita contar con la información para atender el Reclamo.
6. Que, de la información recibida, se desprende lo siguiente:
  - a. El Sector del Km 287 del tramo Bagua a Pedro Ruiz, es un Sector Inestable que el Concesionario viene atendiendo con sus recursos de maquinaria y personal de manera oportuna, tanto en la Limpieza de la calzada y mejorando la transitabilidad del sector en afirmado. Además, se cuenta con la señalización preventiva en ambos sentidos, en resguardo de los usuarios de la vía.
  - b. La concesionaria ha sustentado la necesidad de una intervención mayor en este sector crítico, por lo que se aguarda el pronunciamiento del Regulador y MTC.
7. Que, respecto a lo precisado por el Reclamante, es necesario mencionar que, a lo largo de la Carretera, se ubican sectores que han sido afectados debido a las precipitaciones suscitadas y su comportamiento geológico por su condición de inestabilidad que ostentan.
8. Que, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, tal como puede verificarse en las programaciones semanales, informes mensuales y anual, los cuales son verificados por el Regulador. Demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que se procure la transitabilidad de los usuarios que utilizan la infraestructura.
9. Que, el Concesionario mantiene los sectores con señalización preventiva a fin de salvaguardar la seguridad de los usuarios que hacen uso de la vía.

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. Coronado Cruzalegui Ricardo

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Leoncio Prado N°566 Bagua Grande 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:** 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.**

## Información del documento

---

- Nombre del archivo: Y6Gfv0kZ-Resolución de Gerencia N 052-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: b18796a9-2d9e-4389-b8ba-2672baca54ff
- Código de Validación: 29d06fbd-4107-4c7f-8973-dc40eea3bebb

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)  
con IP: Cdigo de Validacin 29d06fbd-4107-4c7f-8973-dc40eea3bebb

22/10/2021 16:36 16:36