

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 035-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000122 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS  
RECLAMANTE: PALACIOS ARELLANO ROBERTO  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETA

Lima, 28 de junio de 2022

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Palacios Arellano Roberto, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Hoy 09/06 llegamos al bloqueo de pista por trabajos en la zona de Hualapampa km 64+130 desde las 5:10 pm nos estacionamos como nos indican por orden de llegada; aproximadamente a las 5:35 pm se produce un accidente, caen piedras del cerro a varios vehículos; nuestro vehículo de placa BDX371 fue el más afectado quebrando el vidrio de la puerta delantera derecha y producto de ello genera cortes en el rostro a mi esposa y mi madre que viajaban de ese lado, se hizo conocimiento al vigilante del bloque y solicito todo reconocimiento en los gastos materiales y de atención medica con mi familia, tengo fotos de lo sucedido. El accidente se produce en pleno bloqueo por trabajos, pudo tener consecuencias graves con pérdidas de vidas humanas.”*

### 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. Palacios Arellano Roberto, identificado con DNI 02865441 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos 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 al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
  - a. El personal que se desempeña como vigía en el control de tránsito ubicado en el km 64+130 por los trabajos que se realizan en el sector de Hualapampa del Tramo 4 - Dv. Olmos – Corral Quemado, no ha tenido conocimiento del evento relatado en el escrito por el Reclamante, asimismo, este personal se encuentra alejado de la fila que forman los vehículos una vez efectuados los cierres de tránsito por trabajos de obras en este sector.
  - b. Que, como el Reclamante ha indicado, los daños en su vehículo han sido causado por un derrumbe de piedras proveniente de un cerro que se habría encontrado al lado lateral de la vía en el sector Hualapampa. En este contexto debemos indicar que mi representada no viene realizando trabajo alguno en esa zona que pudiese haber producido el desprendimiento de piedras referido por lo que no podemos hacernos responsables por los perjuicios sufridos. De esta manera, estos eventos se categorizan según el ordenamiento jurídico como “Hecho Fortuito o de Fuerza Mayor”, por lo que mi representada no se encuentra obligada a indemnizar al usuario por los perjuicios detallados anteriormente.



7. Que, cualquier circunstancia fortuita no puede ser imputada a la Concesionaria, quien cumple los términos establecidos en el Contrato de Concesión firmado 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. Palacios Arellano Roberto.

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Los Cocos 477 INT 301 - Piura y/o en la dirección electrónica [douglaspalacios@gmail.com](mailto:douglaspalacios@gmail.com) 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@iirsanorte.com.pe](mailto:cco@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.**

