

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 036-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000084 – PÁGINA WEB  
RECLAMANTE: BERNAL QUIO JHONY  
MATERIA: FALTA DE SEÑALIZACIÓN

Lima, 13 de julio de 2023

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Bernal Quio Jhony, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El día de hoy en la ruta de la carretera yurimaguas, tarapoto, una persona de sus trabajadores, me dijo que pasará, ya que estaba en luz verde para seguir, al momento de pasar, un carro veía al frente mío, haciendo que mi rumbo sea rápido y si no realizaba ello, me chocaba, haciendome caer al suelo y teniendo raspuras y golpes en la cabeza, igual que mi enamorada.”*

### 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. Bernal Quio Jhony, identificado con DNI 44687043 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Página Web 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, cumplimos con informar que 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.
6. Que, para la ejecución de estas actividades previamente se señalizan los sectores a intervenir, de acuerdo con el esquema para cada tipo de trabajo y/o plan de mantenimiento de tránsito y seguridad vial, a fin de garantizar la seguridad de los usuarios durante su trayecto por la vía.
7. Que, si bien el Reclamante no precisa la ubicación exacta (progresivas) u otra información adicional referente a lo sucedido en su escrito, el área de Mantenimiento ha procedido a la verificación en la fecha indicada, de los reportes de las cuadrillas de Mantenimiento Rutinario (C-20, C-21 y C-22) respecto algún incidente a lo largo del Tramo Tarapoto – Yurimaguas, sin ningún reporte. Sin embargo, hemos tomado conocimiento que en el frente de trabajo del Mantenimiento Periódico de la infraestructura de drenaje del Tramo 01, en la progresiva Km 46+600, sí se produjo y reportó un incidente con un conductor de motocicleta, quien recibió el auxilio en el instante por parte del personal del subcontratista a cargo de estas labores de Mantenimiento Periódico. Cabe indicar, que luego del auxilio recibido, el conductor de motocicleta continuó su camino, en vista que no presentaba ninguna gravedad.
8. Que, lamentamos la ocurrencia del incidente indicado, asimismo, permítanos agradecer su comunicación, en tanto que la misma nos permitirá tomar acciones para evitar similares eventos hacia delante.

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. Bernal Quio Jhony.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Huallaga 620, Yurimaguas y/o dirección electrónica [martinbg2006@gmail.com](mailto:martinbg2006@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.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.**

Puede verificar la Copia Auténtica de este documento  
<https://iirsanorte.informsign.pe/#/public/copia-autentica>  
Use la contraseña: **aNOAbH2z**

