

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 039-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000024 – UNIDAD DE PEAJE UTCUBAMBA  
RECLAMANTE: JOSE OLANO ZEVALLOS  
MATERIA: DAÑOS O PÉRDIDAS EN PERJUICIO DE LOS USUARIOS

Lima, 23 de agosto de 2018

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Jose Olano Zevallos, quien indica que su vehículo de placa M2G 167 cubre la ruta Bagua Grande – Jaén y viceversas, y que en el momento que se encontraba en el peaje Utcubamba, una rejilla del sentido descendente estaba levantada ocasionado el rompimiento del cartel de su vehículo, por lo que hace responsable de los daños a la empresa IIRSA Norte, por no tener cuidado y arreglar dicha rejilla, ya que no es la primera vez que sucede esto con los vehículos de transporte.

### 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. Jose Olano Zevallos identificado con DNI 45010903 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Utcubamba, indicando lo precisado en el VISTO de la presente Resolución.
4. Que, para resolver el fondo del presente reclamo, 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.
5. Que, en el marco de ello 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 de Concesión.
6. Que, respecto a lo indicado por el Reclamante, se ha advertido que al momento de su pase por la Unidad de Peaje, la rejilla ubicada a la altura de la Unidad de Peaje Utcubamba se encontraba en proceso de deterioro, respecto de la cual ya se había consignado una programación para la atención mediante labores de mantenimiento, sin embargo, fortuitamente se suscitó el evento precisado por el Reclamante.
7. Que, la Concesionaria ha adoptado las medidas necesarias para evitar un nuevo incidente.
8. 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 **FUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Jose Olano Zevallos.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Cajamarca N° 429 – Bagua Grande, consignada por el Reclamante para ser notificado.

**TERCERO:** **PROCEDER** a reembolsar al Reclamante el monto correspondiente al gasto de reposición de los daños indicados en su reclamo, previa presentación por parte del Reclamante de los documentos que acrediten los gastos incurridos.

**CUARTO:** **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria ([www.iirsanorte.com.pe](http://www.iirsanorte.com.pe)).

**QUINTO:** 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.

**SEXTO:** 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,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

