

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 023-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: N° 0140 CCO  
RECLAMANTE: JORGE DELGADO TARRILLO  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 11 de junio de 2020

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Jorge Delgado Tarrillo, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Hoy al medio día personal de IIRSA se encontraba haciendo trabajos con la chaledora frente a mi vivienda, mi carro se encontraba estacionado y salto una piedra ocasionando la ruptura de la luna trasera izquierda.”*

### 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. Jorge Delgado Tarrillo, identificado con DNI 41146942 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del 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, la Concesionaria ejecuta las labores de mantenimiento y conservación de rutina y emergencia, en los diversos tramos viales que conforman.
6. Que, a fin de resolver el fondo del presente Reclamo, se recepcionó del área responsable el descargo correspondiente, a fin de considerar ambas versiones del suceso expuesto por el Reclamante.
7. Que, de lo verificado, siendo aproximadamente las 11:20 am se estaba realizando la actividad de desbroce de maleza con equipo en el km 533+300 perteneciente al tramo individual 24: Dv. Moyobamba – Pte Bolivia de la carretera IIRSA Norte, cuando se desprendió una partícula de la desbrozadora, impactando la luna lateral izquierda de la camioneta de placa AAM-915 que se encontraba estacionada en el DDV lado derecho.
8. Que, de la evaluación de los sucesos para este caso, la Concesionaria adoptará las medidas correctivas que corresponden.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en el literal VI.1.7 del Reglamento y del Artículo 40 de la Sección I del Capítulo 11 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **FUNDADO** el reclamo formulado por la Jorge Delgado Tarrillo.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física: Centro Poblado Pacayzapa – Barrio Belén (Marginal) – San Martín y en la dirección electrónica: felipaburgosvipa@gmail.com consignada por el Reclamante para ser notificado.

**TERCERO: PROCEDER** a reembolsar al Reclamante el monto correspondiente al gasto de reposición de los daños que menciona en su reclamo, para lo cual el Reclamante deberá presentar previamente y de manera formal a la Concesionaria los documentos que acrediten los gastos incurridos o por incurrir para la reposición de la luna trasera izquierda del vehículo respecto a la afectación expuesta en su reclamo. Dicha información será evaluada, siendo que la Concesionaria coordinará de manera directa con el Reclamante.

**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 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.**

# Audit Trail

## Información del documento

---

- Nombre del archivo: OkDZFbxJ-Resolución de Gerencia N 023-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 5b0be127-d2af-4181-a38f-5eabcab1b204
- Código validación: 011b11e2-ab9e-4546-b612-9f7c65cdef13
- Estado:

## Firmas electrónicas

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe) 30 de junio de 2020  
con IP:179.6.48.178 Código Validación 011b11e2-ab9e-4546-b612-9f7c65cdef13