

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 048-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000053 – UNIDAD DE PEAJE CHULUCANAS  
RECLAMANTE: MORALES VELASQUEZ DEYVI  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 12 de noviembre de 2020

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Morales Velasquez Deyvi, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Rotura de parabrisa” auto T41534 por motivos de los trabajos que vienen realizando en la carretera Buenos Aires-Piura y viceversa, encontrándose piedras pequeñas en la pista (carretera) no hay limpieza ocasionando que una de ellas impactara contra la parabrisa de mi auto, todo fue tan rápido que solo se visualizó una rajadura en mi vehículo (parabrisa). Lo primero que hice es preguntar quien es el encargado, me dijeron que me comuniqué con el capataz Ceferino, luego unos ingenieros me dijeron que el dueño es el peaje, que presente ahí mi queja. Por favor solicito me den solución ya que el parabrisa se encuentra rajado presentando un riesgo a mi vida y la de mis familiares. En caso no tenga una respuesta de solución presentaré una denuncia, esto que ha pasado atentado contra mi vida, tengo todas las pruebas necesarias para proceder con trámites legales (fotos).”*

### 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. Morales Velasquez Deyvi, identificado con DNI 46567157 (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, a fin de resolver el fondo del presente Reclamo, se recibió del área responsable el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones del suceso expuesto por el Reclamante.
6. Que, de la información recabada, se desprende lo siguiente:
  - a. Que, el Reclamante ha efectuado su pase por la zona donde se ejecutaban actividades referidas al mantenimiento periódico en el tramo 05: Dv. Olmos – Piura.
  - b. Que, se produjo el daño en el parabrisas del vehículo del Reclamante, producto de partículas que se han desprendido en la zona de trabajo, debido a las actividades que se ejecutaban al momento de su pase.
7. Que, lamentamos los hechos suscitados al momento que el Reclamante ha realizado su pase por la zona donde se ejecutaban las actividades del mantenimiento periódico del pavimento, sin embargo es preciso aclarar que la Concesionaria realiza diariamente actividades de limpieza en las zonas de trabajo al finalizar la jornada, no dejando expuesto material en la vía que pueda desprenderse producto de los mencionados trabajos, asimismo, la Concesionaria mantiene los sectores debidamente señalizados; ello con el fin de mantener el tránsito seguro para los usuarios 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 **FUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Morales Velasquez Deyvi.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Buenos Aires 159 y/o en la dirección electrónica [deyvimorales90@gmail.com](mailto:deyvimorales90@gmail.com) 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@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.**

## Información del documento

---

- Nombre del archivo: FxV5q3Uc-Resolución de Gerencia N 048-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: e5281d2c-cc74-4106-bbb5-7de21dbdfdbf
- Código de Validación: 81c38540-3685-483a-ac19-6dae5cde5d53

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso

DANA CASTILLO CASTILLO(dana.castillo@iirsanorte.com.pe)  
con IP:2800:200:f0c0:38f6:19e3:cebb:2d8a:234f Código Validación 81c38540-3685-483a-ac19-6dae5cde5d53

12 de noviembre de 2020 11:50 AM