

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 012-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000033 –UP MOYOBAMBA  
RECLAMANTE: TONY ARAUJO ALVARADO  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 22 de marzo de 2021

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Araujo Alvarado Tony, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Hoy 01 de Marzo a las 09:15 a.m. en km. 547 mas 00 rompieron sus trabajadores una luna lateral de la combi placa M6U-965, solicito la reposición de la luna lateral.*

### 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. Tony Araujo Alvarado, identificado con DNI 01035506 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la UP Moyobamba 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, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, y de acuerdo a las programaciones semanales, informes mensuales y anuales. Dichas labores son verificadas por el organismo Regulador, demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que procurar la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.
6. 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.
7. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
  - a. Siendo aproximadamente las 09:15 am se estaba realizando la actividad de desbroce de maleza con equipo en el km 547+000 perteneciente al tramo individual 24: Dv. Moyobamba – Pte. Bolivia. En ese momento, la combi placa M6U-965, conducida por el Sr. Tony Luis Araujo Alvarado con DNI: 01035506 y teléfono celular 970041883, se dirigía de Tarapoto a Moyobamba, cuando al pasar por el km 547+000 una piedra lanzada por la desbrozadora impactó sobre la luna lateral derecha del mencionado vehículo, produciéndose la rotura inmediata de la luna.
  - b. El Reclamante se apersonó al encargado de la cuadrilla C-18, el Sr. Marcos Nieto Delgado, manifestando que rompimos la luna lateral derecha del vehículo. El encargado de la cuadrilla tomó sus datos y le indicó al Reclamante que tenía que realizar su reclamo en algún peaje o en el CCO para iniciar el procedimiento para la devolución de lo afectado.
8. Que, de la evaluación de los sucesos para este caso, la Concesionaria adoptará las medidas correctivas que corresponden.

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. Tony Araujo Alvarado

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. San Gabriel N° 130 - Tarapoto y/o en la dirección electrónica [cientific\\_24@hotmail.com](mailto:cientific_24@hotmail.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.**

## Información del documento

---

- Nombre del archivo: CHkX3s9p-Resolución de Gerencia N 012-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: d41598a5-0113-4a49-9c5d-3ffe31e8a424
- Código de Validación: 1921086c-a5bc-4d05-9100-3e83b6df055f

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso

SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)  
con IP: Cdigo de Validacin 1921086c-a5bc-4d05-9100-3e83b6df055f

22/03/2021 08:51 08:51