

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 003-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000080 –PAGINA WEB  
RECLAMANTE: CASTILLO BARDALEZ NIXON  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 27 de enero de 2022

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Castillo Bardalez Nixon, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Solicito la reparación del vehículo de placa rodaje N° S1M-667; en tanto, el día 11 de enero de 2022, a horas 09:30 aproximadamente, en circunstancias que me encontraba como conductor de la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A. del vehículo antes mencionado, durante mi trayecto de la ruta de Tarapoto - Moyobamba, en la carretera Fernando Belaunde Terry, cerca al Puente Ecuador - Comprensión del Distrito de Tabalosos - Provincia de Lamas, Departamento de San Martín, sus trabajadores realizaban trabajos de limpieza con chaleadora, quienes en ese momento, hicieron parar el tránsito, respetando dicha señalización y luego cuando autorizaron el pase procedí a continuar mi ruta; sin embargo, de manera imprudente y sin la debida prevención realizaron trabajos con la chaleadora cerca de la pista, ocasionando que una piedra rompa la luna de la parte izquierda de mi vehículo, generando daños materiales; por ello, solicito la reparación de la Luna Avanza, que conforme a la proforma que adjunto al presente tiene un costo de S/. 556.66 soles; de igual forma solicito se implemente medidas de seguridad en el trabajo, toda vez, que dichas conductas pueden generar daños de mayor gravedad, como en el presente caso que pusieron en peligro a mis pasajeros. \*\* Adjunto fotos de los daños generados y proforma.”*

### 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. Castillo Bardalez Nixon, identificado con DNI 72245104 (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, 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 09.45.00 horas del día 11/01/2022 se estaba realizando la actividad de desbroce de maleza con equipo en el km 560+700 perteneciente al tramo individual 24: Dv Moyobamba - Pte. Bolivia. En ese momento, vehículo de placa rodaje N° S1M-667, conducido por el Sr. Castillo Bardalez Nixon con DNI: 72245104 y teléfono celular 925338055, se dirigía de Tarapoto a Moyobamba, cuando al pasar por el km 560+700 una piedra lanzada por la desbrozadora impactó sobre la luna lateral izquierda del mencionado vehículo, produciéndose la rotura inmediata de la luna.
  - b. El Reclamante se apersonó al encargado de la cuadrilla, manifestando que rompimos la luna lateral izquierda del vehículo. El encargado de la cuadrilla tomó sus datos y le indicó al Reclamante que tenía que realizar su reclamo en alguna de las Unidades de Peaje o en el Centro de Control de Operaciones (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. Castillo Bardalez Nixon

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. 20 de abril cuadra 14 -Moyobamba y/o en la dirección electrónica [empresadetransportecajamarca@gmail.com](mailto:empresadetransportecajamarca@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@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: XTEjII17-Resolución de Gerencia N 003-2022-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: f3e6b1f8-1dbc-4d00-b91d-cc062ba880ec
- Código de Validación: d5704e36-af52-4d5e-b2df-42d279e924e4

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)  
con IP: Cdigo de Validacin d5704e36-af52-4d5e-b2df-42d279e924e4

27/01/2022 09:04 09:04