

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 012-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000161 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)  
RECLAMANTE: SANTILLAN CHOCO EUSEBIO  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 15 de marzo de 2022

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Santillan Choco Eusebio, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El día de ayer siendo las 12:25 hrs , mientras me dirigía de Tarapoto a Huacachimba mientras pasaba con mi vehículo de placa M6U961, se la venían realizando los trabajos rutinarios de la empresa IIRSA NORTE la cual impactó una piedra a mi vehículo ocasionando daños a mi unidad en la parte derecha de la puerta corrediza donde suben los pasajes, la cual me encontraba llevando turistas y pudieron ocasionar una desgracia, en su momento paré pero los trabajadores no pudieron dar una solución a los daños ocasionados ya que ellos son trabajadores, luego me dirigí al peaje de Moyobamba para que me brinden una solución la cual el personal se negó y ni siquiera me brindaron el libro de reclamaciones y me dijo que él no tenía nada que hacer ya que cada área tenía un jefe, posteriormente me dirigí al peaje de Aguas Claras la cual me brindaron el número de la central de emergencias y en ningún momento me ofrecieron el libro de reclamaciones . La cual yo exijo que se me brinde apoyo con los daños ocasionados a mi unidad ya que es mi herramienta de trabajo.”*

### 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. Santillan Choco Eusebio, identificado con DNI 43981553 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones (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.
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. El día 24/02/2022, siendo las 11:35 horas, se estaba realizando la actividad de desbroce de maleza con equipo en el km 558+300. En ese momento, una partícula salió de la máquina impactando en la luna lateral de la puerta derecha de la combi.
  - b. El 24/02/2022, siendo las 15:45 horas aproximadamente, el supervisor de la Unidad de Peaje se encontraba de turno día, cuando se apersonó un usuario quien comentó que se dedicaba al servicio de transporte de turismo, y el supervisor procedió con el protocolo de atención. El usuario manifestó que unos trabajadores de la cuadrilla de IIRSA NORTE en el tramo Tarapoto -- Moyobamba se encontraban trabajando y producto de ello rompieron el parabrisas de su vehículo, también mencionó que no estaba el responsable de cuadrilla, para hacer su reclamo en el momento de los hechos, por lo que se apersonó a la comisaría de Pacayzapa a realizar su denuncia de lo ocurrido. También comentó que después de realizada la denuncia se apersonó al peaje Moyobamba, en la cual le dijeron que ahí no le podían dar solución del caso, y que era por ese motivo que se apersonaba al peaje de Aguas Claras, ya que quería que se le realizara un pago de s/. 2000.00 que era el costo de su parabrisas.



Al escuchar el testimonio del usuario, el supervisor del peaje le explicó que en la unidad de peaje no se realizan ningún tipo de pago, se le explicó que en las Unidades de Peaje se realiza el cobro de la tarifa de peaje y en caso de necesitar grúas, o un accidente informamos al Centro de Control de Operaciones (CCO). Asimismo, se le proporcionaron los datos de dirección de oficinas y teléfonos del CCO para que pudiera comunicarse y brindar atención sobre su reclamo. El usuario no solicitó el libro de reclamaciones de la Unidad de Peaje Aguas Claras.

- c. El día 25/02/2022 a las 11:30 horas aproximadamente, se acercó un usuario a la oficina de la Unidad de Peaje Moyobamba quien indicó que se dedica al servicio de turismo, por lo que el supervisor del peaje procedió con el protocolo de atención al usuario, a lo que el conductor manifestó que tuvo un incidente con la luna de su vehículo teniendo como resultado roturas en toda la parabrisa, mencionando que fue ocasionado por trabajadores de IIRSA NORTE del área de mantenimiento de carreteras y que el hecho ocurrió en el tramo Tarapoto-Moyobamba. También mencionó que no estaba el responsable de dicha cuadrilla al momento del incidente, los trabajadores presentes le dijeron que se acerca al peaje Moyobamba para darle solución.

Se le indicó que converse con encargado de cuadrilla en ese momento para una orientación sobre la solución y para que haga su denuncia de manera formal. Se le indicó al usuario que el área de mantenimiento cuenta con capataces e ingenieros que están a cargo y que podía hacer cualquier coordinación, ya que ellos pudieran darle un alcance como proceder. El usuario escuchó todo lo que el supervisor le comentó y mencionó que iría al lugar del incidente para conversar con el encargado y poner su denuncia en la comisaría. El usuario en ningún momento solicitó al supervisor el libro de reclamaciones.

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. Santillan Choco Eusebio

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Amazonas SN- San Pablo de Cocachinba y/o en la dirección electrónica [dallitodelasrocas\\_gocta@hotmail.com](mailto:dallitodelasrocas_gocta@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: fq0ic341-Resolución de Gerencia N 012-2022-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: c872c768-8cc9-4949-8675-410e5eb45704
- Código de Validación: 982c9f5b-f50a-455c-85e5-018bc0a58032

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)  
con IP: Cdigo de Validacin 982c9f5b-f50a-455c-85e5-018bc0a58032

15/03/2022 06:59 06:59