

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 034-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000180 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES CCO  
RECLAMANTE: ROJAS CIEZA ALAN  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 21 de junio de 2023

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Rojas Cieza Alan, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Siendo las 8:44 am del día de hoy 13-06-23, al pasar con mi unidad cerca al centro poblado Santo Tomas aprox. por el km 098+600 estaban realizando trabajos de mantenimiento de la vía por parte de personal de IIRSA Norte, en el cual le cayó una piedra en la luna lateral de la puerta corrediza de mi vehículo a consecuencia de los trabajos en esa zona, por tal motivo reclamo y requiero que se hagan responsables en el menor tiempo posible para la reparación de la misma, esto quedo evidenciado por el Sr. Benito Macedo Soria trabajador de IIRSA, ya que me acerque ha hablar en el momento que ocurrieron los hechos. Quedo atento a su pronta respuesta”.*

### 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. Rojas Cieza Alan, identificado con DNI 45626394 (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, respecto al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
  - a) Siendo aproximadamente las 08:44 a.m se estaba realizando la actividad programada de desbroce de maleza con equipo en el km 98+600 perteneciente al tramo individual 27: Pongo de Cainarachi – Km 115.
  - b) Se produjo la rotura de la luna lateral derecho del vehículo de placa AXD-930 que se transportaba desde Yurimaguas a Tarapoto producto de una piedra lanzada por la desbrozadora.
  - c) El conductor de la unidad el señor Alan Rojas Cieza con DNI: 45626394 y teléfono celular 981898641 se apersonó al Encargado de Cuadrilla (C-22) Sr. Yoel Peña Barco manifestando que rompimos la luna lateral derecha.
  - d) El Encargado de cuadrilla tomó sus datos y se le indicó que tenía que realizar su reclamo en algún peaje o a través del Centro de Control de Operaciones (CCO) para iniciar el procedimiento para la devolución de lo afectado.
6. 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. Rojas Cieza Alan.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Morales Villa El Combasa S/N y/o dirección electrónica [alanrojascieza@gmail.com](mailto:alanrojascieza@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.norte@iirsanorte.com.pe](mailto:cco.norte@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.**

