

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 060-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000192 Centro de Control de Operaciones (CCO)
RECLAMANTE: Calderon Lozano Dieter
MATERIA: Mantenimiento de la berma, calzada, derecho de vía y/o cuneta

Lima, 15 de diciembre de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Calderon Lozano Dieter en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Yo estaba pasando aprox. A las 09:40 am por el Km 522+300, dirigiendo de Tarapoto a Moyobamba y estaba una fila de carros, justo estaban podando los trabajadores, en donde saltó una piedra en la luna de la ventana lado derecho de mi carro”.*

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. Calderon Lozano Dieter, identificado con DNI 74240021 (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 09:40 a.m se estaba realizando la actividad programada de desbroce de maleza con equipo en el km 522+300 perteneciente al tramo individual 24: Dv. Moyobamba – Pte. Bolivia, se produjo la rotura de la luna lateral derecho del vehículo de placa VBF-965 que se transportaba desde Tarapoto a Moyobamba producto de una piedra lanzada por la desbrozadora.
 - b) El Reclamante se apersonó al encargado de la cuadrilla C-18 Sr. Nieto Delgado manifestando que rompimos la luna lateral derecha. El encargado de la cuadrilla C-18 tomó sus datos y se le indicó que tenía que realizar su reclamo en algún peaje o en el 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. Calderon Lozano Dieter.

SEGUNDO: Notificar la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jiron Ciro Alegria N° 153 - Morales y/o dirección electrónica dieperjihanc@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).

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

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.

Puede verificar la Copia Auténtica de este documento
<https://iirsanorte.inelivsign.pe/#/public/copia-autentica>
Use la contraseña: **IOhneXLF**

