

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 008-2024-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000196 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)  
RECLAMANTE: LLANOS LLATAS JUAN  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 12 de marzo de 2024

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Llanos Llatas Juan, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El día de hoy 29-02-2024 siendo las 10:00 am, mientras me dirigía en mi camioneta rural de placa M4Z344, pasé por el km 569+400, donde personal de mantenimiento venía realizando trabajos con su máquina chaledora n la cual salpicado una piedra rompiéndome el parabrisas posterior”*

### 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. Llanos Llatas Juan, identificado con DNI 27254892 (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 al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
  - a) Siendo aproximadamente las 10:00 a.m. se estaba realizando la actividad programada de desbroce de maleza con equipo en el km 569+400 perteneciente al tramo individual 24: Dv. Moyobamba – Pte. Bolivia, cuando se produjo la rotura de la luna posterior del vehículo de placa MAZ-344 que se transportaba desde Moyobamba a Tarapoto producto de una piedra lanzada por la desbrozadora.
  - b) El Reclamante, conductor de la unidad, se apersonó al Encargado de Cuadrilla C-19 manifestando que rompimos la luna posterior.
  - c) El Encargado de Cuadrilla tomó sus datos y se le indicó que tenía que realizar su reclamo en algún peaje o en a través del Centro de Control de Operaciones (CCO) para iniciar el procedimiento para la devolución de lo afectado.
7. 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. Llanos Llatas Juan

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Jr. Cusco y Edon – Sector La Esperanza – 2da Jerusalén – Elías Soplín 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.**

