

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 025-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: N° 0141 CCO  
RECLAMANTE: AUNER TAPIA MONTENEGRO  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 14 de julio de 2020

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Auner Tapia Montenegro, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Cuando me encontraba a la altura del km 054+900 personal de IIRSA Norte se encontraban realizando trabajos de desbroce, producto de este hecho salpicó una piedra a mi parabrisas ocasionándole daños de rotura. Por favor necesito una respuesta inmediata.”*

### 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. Auner Tapia Montenegro, identificado con DNI 01079897 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, la Concesionaria ejecuta las labores de mantenimiento y conservación de rutina y emergencia, en los diversos tramos viales que conforman.
6. Que, a fin de resolver el fondo del presente Reclamo, se recepcionó del área responsable el descargo correspondiente, a fin de considerar ambas versiones del suceso expuesto por el Reclamante.
7. Que, de lo verificado, siendo aproximadamente las 16:00 horas se estaba realizando la actividad de desbroce de maleza con equipo en el km 54+900 perteneciente al tramo individual 26: Tarapoto (ovaló marginal) – Pongo de Caynarachi de la carretera IIRSA Norte, cuando se desprendió una partícula de la desbrozadora, impactando la luna lateral derecho de la camioneta minivan de placa S1L-649 que se trasladaba desde Yurimaguas a Tarapoto.
8. Que, de la evaluación de los sucesos para este caso, la Concesionaria adoptará las medidas correctivas que corresponden.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en el literal VI.1.7 del Reglamento y del Artículo 40 de la Sección I del Capítulo 11 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **FUNDADO** el reclamo formulado por el sr. Auner Tapia Montenegro.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física: Asoc. de vivienda - Ciudad satélite Mz Lote 4 - Banda de Shilcayo, consignada por el Reclamante para ser notificado.

**TERCERO: PROCEDER** a reembolsar al Reclamante el monto correspondiente al gasto de reposición de los daños que menciona en su reclamo, para lo cual el Reclamante deberá presentar previamente y de manera formal a la Concesionaria los documentos que acrediten los gastos incurridos o por incurrir para la reposición de la luna trasera izquierda del vehículo respecto a la afectación expuesta en su reclamo. Dicha información será evaluada, siendo que la Concesionaria coordinará de manera directa con el Reclamante.

**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 ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos 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.

**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 #0064044, 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: VMI7Nkhp-Resolución de Gerencia N 025-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 3e3a0ae0-688c-46e0-8f7f-62aabfe2c96d
- Código de Validación: 8f3d3ff9-1d7b-4823-bb77-6dc1a36863e0

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso      SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)      14 de julio de 2020 15:24 PM  
con IP:2800:200:f0e0:36c:b5bf:bac7:45d8:6e7e Código Validación 8f3d3ff9-1d7b-4823-bb77-6dc1a36863e0