

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 012-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000172 Centro de Control de Operaciones - CCO  
RECLAMANTE: Salazar Ruiz Jaerzinho  
MATERIA: Mantenimiento de la berma, calzada, derecho de vía y/o cuneta

Lima, 04 de abril de 2023

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Salazar Ruiz Jaerzinho en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El día 14-02-2023, en el km 85+650 del TI 07: Km 79 - El Arenal, durante las actividades que realizaba la cuadrilla de pintura (despintado de señalización horizontal en puentes y badenes), han salpicado disolvente de pintura a la unidad de placa M5Z-509, ocasionando que se despinte en ciertas partes. Necesitamos que se hagan responsables de los daños.”.*

### 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 su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, 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. Salazar Ruiz Jaerzinho, identificado con DNI N° 27720841 (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), los cuales 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 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.
6. Que, se ha recibido del área de correspondiente el descargo, precisando que:
  - a. *El 14 de febrero de 2023, en el km 85+650 del TI 07: Km 79 - El Arenal, durante la actividad que realizábamos con la cuadrilla de pintura: despintado de señalización horizontal en puentes y badenes, con la hidrolavadora hemos salpicado accidentalmente removedor de pintura al carro de placa M5Z-509, perteneciente al señor Jaerzinho Salazar Ruiz.*
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. Salazar Ruiz Jaerzinho

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Carretera FBT Km 132 - Sector Playa Azul y/o en la dirección electrónica [jsr.sadisa@gmail.com](mailto:jsr.sadisa@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@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.**

Puede verificar la Copia Auténtica de este documento  
<https://iirsanorte.inelivision.pe/#/public/copia-autentica>  
Use la contraseña: **LUa6umw4**

