

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 029-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000037 Unidad de Peaje Moyobamba  
RECLAMANTE: Bustamante Herrera Moises  
MATERIA: Mantenimiento de la berma, calzada, derecho de vía y/o cuneta

Lima, 31 de mayo de 2023

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Bustamante Herrera Moises en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Yo Moisés Bustamante Herrera, identificado con DNI. 42478151 de 43 años, transportista de la Empresa ETRISAL. Motivo por el cual presento y expongo lo siguiente: Siendo las 09:30 am aproximadamente, día viernes 12/05/2023, el personal de la Concesionaria se encontraba trabajando con chaliadora cultivando en esos momentos, pasaba con mi vehículo de placa T6V-423 de color plata metálico con dirección al Distrito de Alonso de Alvarado Roque - Provincia de Lama, donde se incrustó una piedra pequeña en la parabrisa delantera de mi vehículo a la altura de un lugar llamado Tangarma de la Carretera Fernando Belaundew Terry - Lugar de los hechos que siendo mi reclamo favorable”.*

### 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. Bustamante Herrera Moises, identificado con DNI N° 42478151 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Moyobamba 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, respecto al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
  - a. Siendo las 10.00 horas del día 12-05-2023, la cuadrilla C-18 Pacayzapa, se encontraba realizando los trabajos de desbroce de maleza en el km 547+100 en el lado izquierdo de la vía. Durante la ejecución del desbroce de la maleza, el látigo de la desbrozadora debe haber cogido una piedra o material suelto que se encontraba sobre la superficie del terreno, imposible de ser visualizarlo con la maleza recubriendo la superficie, dicho material fue expulsado con velocidad suficiente para alcanzar lado opuesto de la vía por donde transitaban los vehículos (lado derecho), y en el momento que pasaba el vehículo del Placa T6V-423, dicho material terminó impactando en su parabrisas delantero ocasionando la rotura inmediata.
  - b. El Reclamante estacionó su vehículo para hacer el reclamo respectivo a los trabajadores de la cuadrilla, solicitando se le reconozca el daño ocasionado a su vehículo. El encargado de cuadrilla le informó que el reclamo lo debería realizar en el Peaje de Moyobamba o en todo caso llamando a la central de control de emergencia (CCO).
  - c. Es preciso mencionar que el sector de trabajo contaba con la señalización adecuada de acuerdo con lo normado para este tipo de tareas, sin embargo, situaciones como la ocurrida son fortuitas y que aun cuando en el día a día las medidas de seguridad tomadas buscan no ocasionar problemas y menos dañar bienes materiales de los usuarios, lo ocurrido escapa a nuestro control.
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. Bustamante Herrera Moises

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Manco Inca N° 1081 Tarapoto y/o en la dirección electrónica [bmoises139@gmail.com](mailto:bmoises139@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.**

