

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 044-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000184 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES CCO  
RECLAMANTE: GRANDEZ CHAPPA JOSE  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 01 de agosto de 2023

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Grandez Chappa Jose, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Siendo las 10:13 cuando me dirigía hacia Tarapoto en el km 179+000. La cuadrilla se encontraba realizando mantenimiento y una de las piedras le cayo a la camioneta de placa TBT-926 que estaba conduciendo (la luna de la puerta trasera derecha) por favor exijo que se me pague el daño ocasionado.”.*

### 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. Grandez Chappa Jose, identificado con DNI 45867675 (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 las 10.13 horas del día 12-07-2023, la cuadrilla C19 se encontraba realizando los trabajos de desbroce de maleza en el km 579+000. Durante la operación de las desbrozadoras una piedra salió con mucha velocidad hacia el otro lado de vía, cuando se estaba dando pase, impactando en el parabrisas lateral del vehículo de Placa TBR-926, perteneciente al usuario GRANDEZ CHAPPA JOSÉ DNI N° 45867675, ocasionando la rotura inmediata.
  - b. El usuario estacionó su vehículo para hacer el reclamo respectivo a los trabajadores de la cuadrilla C-19 Tarapoto, para que se le reconozca el daño ocasionado en su vehículo. El encargado de cuadrilla le informó que el reclamo lo debería hacer en el Peaje de Moyobamba o en todo caso llamando a la central de control de emergencia (CCO)
  - c. Es preciso mencionar que se contaba con la señalización adecuada, de acuerdo con el esquema para estos tipos de trabajo, sin embargo, estas situaciones que se presentan son fortuitas.
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. Grandez Chappa Jose.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Teniente Cesar Lopez mz 27 lote 11 - Centro poblado Alianza y/o dirección electrónica [Grandezch1989@hotmail.com](mailto:Grandezch1989@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](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.**

