

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 018-2024-GG-IIRSANORTE**

RECLAMO N°: 000201 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)  
 RECLAMANTE: Llanos Vasquez Manuel  
 MATERIA: Mantenimiento de la berma, calzada, derecho de vía y/o cuneta

Lima, 12 de junio de 2024

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el sr. Llanos Vasquez Manuel en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Siendo las 21:00 hrs. Pase con mi ómnibus de placa BOP964 por el Puente de Naranjillo Km 431+500 y a mitad del puente un fierro (lata) ha roto mi llanta, se ha salido del mismo puente porque no ha estado bien soldado. Yo quiero que me reconozca la empresa los daños causados a mi vehículo”.*

**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 Vasquez Manuel, identificado con DNI 17609998 (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. El personal que realiza control de tránsito de manera permanente, indica no haber evidenciado ningún incidente en el sector en la fecha indicada por el usuario.
  - b. En el puente Naranjillo no existe fierros ni latón expuesto que pueda generar daños a los neumáticos.
  - c. El cambio del tablón de 2” se realiza de manera periódica de acuerdo con el deterioro de la anterior.
  - d. Que, para la ejecución de estas actividades previamente se señalizan los sectores a intervenir, de acuerdo con el esquema para cada tipo de trabajo y/o Plan de Mantenimiento de Tránsito y Seguridad Vial, a fin de garantizar la seguridad de los usuarios durante su trayecto por la vía.
6. Que, lamentamos la ocurrencia de lo citado en su escrito. Asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios a través de la información brindada en el presente Reclamo.

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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el sr. Llanos Vasquez Manuel

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Leyenda N° 790 / 2do piso - distrito La Victoria, Chiclayo – Lambayeque consignado 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.**

Puede verificar la Copia Auténtica de este documento  
<https://iirsanorte.intellisign.pe/#/public/copia-autentica>  
Use la clave: **M8PdWzLG**  
Intellisign ID: **6336a617-64f8-42bb-bc89-617991de3634**

