

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 004-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000041 – UNIDAD DE PEAJE PEDRO RUIZ
RECLAMANTE: CARLOMAN SEGURA BENAVIDES
RECLAMO: DAÑO O PERDIDA EN PERJUICIO DE USUARIO

Piura, 31 de enero de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Carloman Segura Benavides, quien indica que el lunes 16 de enero de 2017 cuando se trasladaba de Jaén hacia Moyobamba en su vehículo por el sector "La Balanza", le impactó una piedra producto de las labores que realizaba el personal de IIRSA Norte, ocasionando que la luna posterior del vehículo se rompa.

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. Carloman Segura Benavides (en adelante, el Reclamante), no habiendo consignado número de DNI, presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pedro Ruiz, indicando que el lunes 16 de enero de 2017 cuando se trasladaba de Jaén hacia Moyobamba en su vehículo por el sector "La Balanza", le impactó una piedra producto de las labores que realizaba el personal de IIRSA Norte, ocasionando que la luna posterior del vehículo se rompa.
4. Que, 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) firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 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. En el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos señalados en el Contrato, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
5. Que, conforme establece el procedimiento interno, se ha solicitado el descargo a las áreas correspondientes a fin de resolver el presente reclamo, permitiendo considerar ambas versiones del evento que el Reclamante menciona se ha suscitado el 16 de enero de 2017 en la carretera IIRSA Norte en los alrededores de la Unidad de Pesaje Utcubamba, zona que indica el Reclamante conocer como "La Balanza".
6. Que, de la información verificada, se advierte que el día lunes 16 de enero de 2017 en la carretera IIRSA Norte, en los alrededores Unidad de Pesaje Utcubamba, personal de la Concesionaria IIRSA Norte se encontraba realizando labores de mantenimiento, cuando intempestivamente una roca (o material pétreo) proyectada por una maquina desbrozadora impactó contra la luneta (vidrio posterior) del vehículo del Reclamante.
7. Que, este evento se ha presentado de manera fortuita; por lo que la Concesionaria ha tomado las medidas mitigadoras correspondientes, a fin de evitar que se presente un suceso similar; ratificando el compromiso por resguardar la integridad y seguridad de los colaboradores y usuarios de la vía.
8. Que, sin perjuicio de lo mencionado en los numerales anteriores, cabe precisar que de acuerdo al protocolo de seguridad para la ejecución de labores de mantenimiento rutinario, las zonas de trabajo son delimitadas y señalizadas de manera adecuada y oportuna.
9. 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. Carloman Segura Benavides, para lo cual la Concesionaria IIRSA Norte S.A. procederá a reembolsar el monto correspondiente a los gastos que el Reclamante haya incurrido como consecuencia del evento mencionado en la presente Resolución, previa presentación del (de los) comprobante(s) que acredite(n) dichos gastos.

SEGUNDO: SUSCRIBIR la Transacción Extrajudicial correspondiente entre la Concesionaria IIRSA Norte S.A y el Reclamante.

TERCERO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección Santo Domingo de la Capilla S/N – Cutervo – Cajamarca consignada por el Reclamante en su reclamo, para ser notificado.

CUARTO: DISPONER la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (www.iirsanorte.com.pe).

QUINTO: El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

SEXTO: 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,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

