

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 052-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000014 – UNIDAD DE PEAJE PONGO
RECLAMANTE: WALTER RÍOS GUZMAN
MATERIA: DAÑO O PERDIDA EN PERJUICIO DE USUARIO

Piura, 14 de agosto de 2017

VISTO:

El escrito asentado por el Sr. Walter Ríos Guzmán, quien indica que el día 27 de julio del presente en el km 43 del trayecto Tarapoto – Yurimaguas a las 15:15 horas, donde se estaba realizando el pesaje a los carros, mientras esto sucedía los señores que se encontraban ejecutando trabajos de limpieza en los márgenes de la carretera con las motoguadañas, impactaron una piedra al vidrio del carro donde se encontraba cortándole la cara.

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. Walter Ríos Guzmán identificado con DNI 41830184 (en adelante, el Usuario), asentó un escrito en la Unidad de Peaje Pongo, cuyo resumen se detalla en el VISTO de la presente resolución.
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 (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 hecho mencionado por el Usuario, es preciso indicar que la Concesionaria mantiene un protocolo de seguridad para la ejecución de labores de mantenimiento conservación que efectúa a lo largo de la carretera concesionada, en tanto que las zonas de trabajo son delimitadas y señalizadas de manera adecuada y oportuna. Cualquier situación que se haya presentado en distorsión a lo mencionado, se considera un evento fortuito y aislado.
6. Sin perjuicio de ello, 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.
7. Que, respecto al mencionado corte en la cara, es preciso indicar que el personal de la Concesionaria se puso en contacto con el Usuario, realizando las coordinaciones correspondientes que ha permitido atenderlo en cuanto a sus requerimientos, hasta su recuperación; siendo que el Usuario ha manifestado su agradecimiento por la preocupación mostrada.
8. 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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Walter Ríos Guzmán.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Calle Zamora N° 1268 – Yurimaguas - Alto Amazonas – Loreto o a la dirección electrónica consignada por el Reclamante walterig2004@gmail.com.

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

CUARTO: 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.

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 #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.

