

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 043-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000147 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: FRANCISCO BRUNO FUENTES
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 16 de octubre de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Francisco Bruno Fuentes, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Siendo las 12:10 hrs mientras me dirigía por la carretera Piura- Paita, personal de IIRSA norte se venían realizando trabajos de mantenimiento a la pista y mi vehículo se vio afectado. Por favor necesito una respuesta inmediata.”*

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. Francisco Bruno Fuentes, identificado con DNI 43285543 (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, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, y de acuerdo a las programaciones semanales, informes mensuales y anuales. Dichas labores son verificadas por el organismo Regulador, demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que procurar la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.
6. 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.
7. Que, en el reclamo no se ha especificado el sector del tramo Piura – Paita dónde se haya producido el evento y/o la actividad que ocasionó la mencionada afectación. Sin embargo, de la información recogida por parte de la Concesionaria hacemos de conocimiento que no hemos tenido ningún reporte de incidente en dicho tramo en la fecha del reclamo interpuesto.
8. Que, en la carretera circulan múltiples unidades livianas, pesadas y vehículos menores, con diferente tipo de carga, por lo que la Concesionaria dispone del personal para la atención de las labores de mantenimiento y conservación en conformidad con su programación por tramos.
9. Que, cualquier circunstancia fortuita no puede ser imputada a la Concesionaria, quien cumple los términos establecidos en el Contrato.
10. 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,

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Francisco Bruno Fuentes.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Ramón Castilla N°195 - Cercado de Paita y/o en la dirección electrónica fodf2505@gmail.com consignada 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).

CUARTO: Sobre la presente Resolución de Gerencia, el Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos 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.

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,

RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

Información del documento

- Nombre del archivo: uHWubJ6L-Resolución de Gerencia N 043-2020-GG-IIRSANORTE r0.pdf
- Document ID: 0e54226b-ee3e-4b87-a71f-be69a483bdbb
- Código de Validación: da2eb671-43e0-473e-8b73-974a176e4f3b

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

DANA CASTILLO CASTILLO(dana.castillo@iirsanorte.com.pe)
con IP:2800:200:f0c0:38f6:d1d3:892e:9377:1c71 Código Validación da2eb671-43e0-473e-8b73-974a176e4f3b

16 de octubre de 2020 08:04 AM