



RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 055-2020-GG-IIRSA NORTE

OLVA COURIER
ODEBRECHT - PIURA
 Cargo Adjunto

 12039303977

RECLAMO N°: 000149 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
 RECLAMANTE: PACHERREZ VILELA JAVIER
 MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 25 de noviembre de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Pacherez Vilela Javier, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Una camioneta ha pasado a velocidad por el km 004 de Paita a Piura y las piedras que se encuentran en esta parte de la carretera por los trabajos de asfalto han chocado la parabrisa de mi automóvil de placa T3H358, me perjudicó porque rompió mi luna y necesito una respuesta a este número 975809978 ya que no cuento con correo electrónico. Debería de terminar de limpiar todo y no dejar piedras en la pista.”*

CONSIDERANDO:

- 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.
- 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.
- Que, el Sr. Pacherez Vilela Javier, identificado con DNI 80549154 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución.
- 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.
- Que, a fin de resolver el fondo del presente Reclamo, se recibió del área responsable el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones del suceso expuesto por el Reclamante.
- Que, de la información recibida, se desprende lo siguiente:
 - En el sector del km 0+000 al km 8+000 del Tramo 06: Piura - Paita, a la fecha ya se han culminado con los trabajos a nivel de berma.
 - Se ha verificado que en el sector se encuentra el acceso a cementos Pacasmayo por el cual circulan volquetes que arrastran material de la berma central a la calzada, pudiendo generar el evento que el usuario manifiesta.
 - Se ha verificado que existen vehículos particulares en las zonas en tangente que realizan maniobras de adelantar vehículos invadiendo las bermas por donde se han ejecutado trabajos de Mantenimiento Periódico motivo el cual los neumáticos de los vehículos proyectan algunas partículas hacia la calzada, pudiendo producir el evento que el usuario manifiesta.
- Que, además de los trabajos de Mantenimiento Periódico, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando otras 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.
- Que, como parte de las actividades que ejecuta la Concesionaria a lo largo de la carretera IIRSA Norte, nuestra representada realiza diariamente actividades de limpieza en las zonas de trabajo, no dejando expuesto material en la vía, ello con el fin de mantener el tránsito seguro para los usuarios de la vía.
- Que, respecto a los daños mencionados por el Reclamante, la Concesionaria no puede hacerse responsable de estos, toda vez que los mismos se originaron por eventos extraordinarios que escapan del control de la Concesionaria.
- 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 Conservación en conformidad con su programación por tramos.
- Que, además, cualquier circunstancia fortuita no puede ser imputada a la Concesionaria, quien como ya se ha indicado anteriormente, cumple los términos establecidos en el Contrato.

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. Pacherez Vilela Javier

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. José Carlos Mariátegui 306, Castilla - Piura 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: 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@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.

027000
Verdad
me dan
073
0173
 27.11.20
 5:59p
 Javier Pacherez Vilela
 (073-323204)
 80549154

Información del documento

- Nombre del archivo: Ko6CZUsJ-Resolución de Gerencia N 055-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: aa4b52b9-37d4-4769-97c3-f77a2705b686
- Código de Validación: dfcf68eb-75f7-4fab-9898-8d33effc0046

Firmas Digitales



Firmado digitalmente por :
DANA CASTILLO CASTILLO
Motivo : Soy el autor del Documento
Cargo : COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN CONTRACTUAL
Empresa : CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.
IP : 200.107.148.130
Fecha : 25/11/2020 17:12:10



Firmado digitalmente por :
JUAN CARLOS POLO PUELLES
Motivo : Doy V° B°
Cargo : GERENTE COMERCIAL
Empresa : CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.
IP : 200.229.192.4
Fecha : 26/11/2020 09:04:40

Firmado digitalmente por :
DAVID SANTA CRUZ BECERRA
Motivo : Doy V° B°
Cargo : GERENTE DE INFRAESTRUCTURA
Empresa : CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.
IP : 179.7.136.41
Fecha : 26/11/2020 06:44:07

Firmado digitalmente por :
WILBER RAPHAEL
EDMUNDO CARPIO PACHECO
Motivo : En señal de conformidad
Cargo : GERENTE GENERAL
Empresa : CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.
IP : 190.232.106.98
Fecha : 26/11/2020 12:37:39

Registros de eventos

Inicio de Proceso

SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)
con IP:200.107.148.130 Código Validación dfcf68eb-75f7-4fab-9898-8d33effc0046

25 de noviembre de 2020 17:05 PM