

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 057-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000150 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)
RECLAMANTE: DAGOBERTO CARRASCO VALDIVIEZO
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 07 de diciembre de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Dagoberto Carrasco Valdiviezo en el cual indica textualmente lo siguiente “Siendo las 12:10 pm en el tramo del Caserío El 50 hacia en peaje de Chulucanas se vienen realizando trabajos, hay bastantes piedras pequeñas en el trayecto una de ellas salpicó causando un quíñe a mi vehículo de placa P3I932 en la parabrisas delantera. Por lo cual solicito la reposición de la parabrisa, también me acerqué al peaje y hice llegar mi incidente.

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. Dagoberto Carrasco Valdiviezo, identificado con DNI 03377452 (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, 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.
6. Que, de la información recibida, se desprende lo siguiente:
 - a. En el Tramo 05: Dv. Olmos – Piura de la Carretera IIRSA Norte se vienen ejecutando actividades de Mantenimiento Periódico del Pavimento.
 - b. Una vez finalizada las actividades de tratamiento superficial bicapa, se realiza la limpieza de las piedras que quedan en la vía.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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. Dagoberto Carrasco Valdiviezo.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Jr. Bolívar 310 - Chulucanas y/o en la dirección electrónica dagoberto2773@hotmail.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: 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,

Información del documento

- Nombre del archivo: 9v6ww7OF-Resolución de Gerencia N 057-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: e1135d17-6984-4953-936b-d9e73e12b603
- Código de Validación: 3a347d9f-25d8-4d62-94aa-90d0bd5e93c7

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)
con IP:200.107.148.130 Código Validación 3a347d9f-25d8-4d62-94aa-90d0bd5e93c7

7 de diciembre de 2020 13:48 PM