

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 002-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000152 –CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: CASTILLO GARCIA BAGNER
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETA

Lima, 27 de enero de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Castillo Garcia Bagner, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“En el transcurso de la pista Paita - Piura la vía está sucia con piedras, por lo que al pasar un auto a alta velocidad ha hecho que chispee piedras lacrando la luna de mi vehículo. He pasado por su Peaje de Paita con Factura FA04498005 y Placa de mi unidad P4C816, por tanto, exijo que me repongan el parabrisa por no limpiar la carretera que está dentro de su contrato de mantenimiento de vía.”*

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. Castillo Garcia Bagner, identificado con DNI 46387758 (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.
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 de la Carretera IIRSA Norte dónde se haya producido el evento. Sin embargo, cabe precisar que como parte de las actividades que ejecuta la Concesionaria a lo largo de la carretera, se realizan 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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. Castillo Garcia Bagner

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Mz G-8 lote 13 AA.HH Nueva Esperanza – Piura y/o en la dirección electrónica consorcio.casgar@outlook.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,

RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.



Audit Trail

Información del documento

- Nombre del archivo: apyKe8t0-Resolución de Gerencia N 002-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: b8a69c96-84f1-4d9d-98c6-c7d494b6ae50
- Código de Validación: 8e0445d9-21e6-44d9-8054-cd5eb8c98456

Firmas Digitales

Registros de eventos
