

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 022-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000154 –CCO
RECLAMANTE: LOZANO RENGIFO SIMON
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 23 de abril de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. *Lozano Rengifo Simón*, en el cual indica textualmente lo siguiente: “Siendo las 11:00 hrs salí a mi ruta de Tarapoto a Lamas, en el transcurso he pasado por el KM 595 Cacatachi, y el personal que viene realizando los trabajos de mantenimiento me han roto la luna con una piedra a mi vehículo de placa BBP470. Quisiera que me reconozcan los daños.”.

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. Lozano Rengifo Simón, identificado con DNI 43033703 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de 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, 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.
6. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. El Reclamante se acercó al frente de trabajo, informando que, al transitar por el sector en mención, a consecuencia de las actividades de desbroce, se generó la rotura de la luna de su vehículo.
 - b. El Reclamante no dio aviso inmediato al encargado de la cuadrilla y/o personal en campo a cargo de la actividad de desbroce para evidenciar que el daño ocasionado fue a causa de estos trabajos.
 - c. El Reclamante dio aviso de este suceso una hora después de ocurrido, manifestando que en el momento tuvo que ir hasta Tarapoto a dejar un pasajero.
7. Que, el evento no ha sido reportado a la Concesionaria al momento que se dieron los hechos, por tanto, no se ha podido verificar que la rotura de la luna del vehículo del Reclamante haya sido ocasionada por las actividades de desbroce.
8. Que, respecto a los daños mencionados por el Reclamante, la Concesionaria no puede hacerse responsable de estos, toda vez que los mismos pueden haberse originado 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, 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.
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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el sr. Lozano Rengifo Simón

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Montero Rosas 893 y/o en la dirección electrónica verikgabriel564@gmail.com consignados 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.

Información del documento

- Nombre del archivo: JBJkTgDS-Resolución de Gerencia N 022-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: bfc4ac0e-c19a-442e-ada1-c913b71e6f38
- Código de Validación: f62d1ad9-443e-4d2c-a945-2c7b3b9f8d64

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin f62d1ad9-443e-4d2c-a945-2c7b3b9f8d64

23/04/2021 16:17 16:17