

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 053-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000159 –CCO
RECLAMANTE: TAPULLIMA ROJAS MIRIAN
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 13 de octubre de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Tapullima Rojas Mirian, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Siendo las 15:55 hrs, me dirigía con mi camioneta placa TAV 892 por el km 046+850 de Tarapoto -Yurimaguas, y el personal de cuadrilla venía realizando sus trabajos rutinarios y me cayó una piedra al parabrisas en la parte lateral y abollo al guarda-fango, por lo tanto exijo que se me reconozca los daños y perjuicios mi unidad”.*

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, la Sra. Tapullima Rojas Mirian, identificada con DNI 01121708 (adelante, la 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, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. Siendo aproximadamente las 15:55 horas se estaba realizando la actividad programada de desbroce de maleza con equipo en el km 46+850 perteneciente al tramo individual 26: Tarapoto (Ovalo Marginal) – Pongo Cainarachi. En ese momento, la camioneta Toyota Hilux de placa TAV-892, cuya propietaria de la unidad es la señora Mirian Tapullima Rojas con DNI N°01121708 y teléfono celular 966905407, se dirigía desde Yurimaguas a Tarapoto, cuando al pasar por el km 46+850 piedras lanzadas por la desbrozadora impactaron en la luna lateral y además ocasionó una abolladura en la camioneta ambas afectaciones en el lateral izquierdo, produciéndose la rotura inmediata de luna y daño en el vehículo.
 - b. La Reclamante se apersonó al encargado de la Cuadrilla C-21, informando respecto de la rotura de la luna y la abolladura, ambas afectaciones en el lateral izquierdo del vehículo. El encargado de la cuadrilla tomó sus datos y le indicó que tenía que realizar su reclamo en algún peaje o en el CCO para iniciar el procedimiento para la devolución de lo afectado.
8. Que, de la evaluación de los sucesos para este caso, la Concesionaria adoptará las medidas correctivas que corresponden.

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 **FUNDADO** el reclamo formulado por la sra. Tapullima Rojas Mirian

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Manco Capac 528 interior 522- Tarapoto y/o en la dirección electrónica mirian.2211_04@hotmail.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: Lvskg6in-Resolución de Gerencia N 053-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 33f28935-ef02-443e-8606-0e7674ced63d
- Código de Validación: dbd258cf-7099-48ed-a074-d8ccaa25154d

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin dbd258cf-7099-48ed-a074-d8ccaa25154d

13/10/2021 17:54 17:54