

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 025-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000036 UP MOYOBAMBA
RECLAMANTE: NAVARRO CABRERA LUZMAN
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 06 de mayo de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Navarro Cabrera Luzman, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Hoy 25 de abril a las 10:00 am en el sector Indañe - Moyobamba, está trabajando el personal de IIRSA NORTE en la cual yo estoy trabajando y uno de los trabajadores. Ha botado una piedra con la caheadora a la luna de mi carro en la cual le ha roto y quiero su respuesta. Señor de la empresa IIRSA NORTE.”*

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. Navarro Cabrera Luzman, identificado con DNI 00812428 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Moyobamba 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:
- La cuadrilla C-17, venía realizando trabajos de Mantenimiento y conservación de la vía, ejecutando la actividad de Desbroce de maleza en el Derecho de vía (DDV), entre las progresivas km 491+350 del sector INDAÑE del Tramo 02: Rioja - Tarapoto. La cuadrilla de mantenimiento realizaba la actividad, cumpliendo con todos los protocolos, restricción del tránsito vehicular a un solo carril y vigías de control de tránsito en ambos sentidos, con todos los elementos de señalización preventiva en la vía para la ejecución de estos trabajos.
 - Sin embargo, a pesar de estos controles y según lo indicado por el Encargado de Cuadrilla, una partícula pétreo, salió disparado del DDV hacia la calzada, impactando en la luna del vehículo particular, perteneciente a la empresa de transportes SAN FELIPE, de propiedad del Señor Navarro Cabrera Luzman, DNI 00812438.
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 el sr. Navarro Cabrera Luzman

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Santa Rosa N°553 Soritor - Moyobamba 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.

