

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 038-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000124 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: CONTRERAS MORENO GUILLERMO
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETA

Lima, 11 de julio de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Contreras Moreno Guillermo, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Pasando el peaje de Pomahuaca aproximadamente 15 min., hubo un deslizamiento de tierra, lo que ocasionó que nos impactará una piedra en el parabrisas, destruyéndose completamente. Si realizan cobros de peaje es para que las rutas estén en óptimas condiciones, este accidente podría haber sido mucho más grave, ya que, no venía vehículo en sentido contrario”*

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. Contreras Moreno Guillermo, identificado con CEXT 000798676 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos 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 no precisa la ubicación exacta donde se habría producido el deslizamiento, únicamente menciona el tiempo aproximado desde el peaje de Pomahuaca; sin embargo, el área de Mantenimiento se apersonó a verificar tomando en cuenta el tiempo indicado en el reclamo, no encontrando deslizamientos en la vía.
 - b) Se verificó el reporte del Centro de Control de Operaciones (CCO) del 26 al 27 de junio de 2022, teniendo como reporte de eventos únicamente los deslizamientos de material ocurridos el día 27 de junio de 2022 en los sectores: km 055+300 al km 055+300 y km 157+900 al km 157+900 del Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado.
 - c) Además, la Concesionaria no se ha encontrado realizando trabajos en el talud superior en la fecha 26 de junio de 2022, por tanto, las caídas de piedras, corresponden a un *“hecho fortuito o de fuerza mayor”*, tratándose de un evento irresistible e imprevisible, por lo que la Concesionaria, no tendría responsabilidad ni la obligación de resarcir los daños al parabrisas del Reclamante.
7. Que, cualquier circunstancia fortuita no puede ser imputada a la Concesionaria, quien cumple los términos establecidos en el Contrato de Concesión firmado con el MTC.

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. Contreras Moreno Guillermo.



SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Los Tallanes Mz J Lt17 Urb. Cocos del Chipe - Piura y/o en la dirección electrónica g.contrerasm89@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.

