

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 004-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000169 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES - CCO
RECLAMANTE: JARAMILLO MARTINEZ JESUS
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 19 de enero de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Jaramillo Martinez Jesus, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Estaba pasando de Moyobamba a Tarapoto sentido accedente por el km 541+600, donde los trabadores de la concesionaria están realizando trabajos de mantenimiento. al momento que pasaba un trabajador que estaba limpiando con una chaleadora, levantó una piedra y esta impactó a mi vehículo rompiendo el vidrio lateral derecho segunda fila por completo, ocasionando que se rompiera por completo. Por tal motivo solicito se me reconozcan los daños ocasionados.”.*

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. Jaramillo Martinez Jesus, identificado con DNI 41450556 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la 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, 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) Siendo las 17.00 horas del día 11-01-2023, la cuadrilla C18 se encontraba realizando los trabajos de desbroce de maleza en el km 541+600 en el lado derecho de la vía. Durante la operación de las desbrozadoras una piedra salió con mucha velocidad hacia el otro lado de vía (izquierda) cuando se estaba dando pase, impactando en una luna lateral derecho del vehículo de Placa S1K-649, perteneciente al usuario Jaramillo Martinez Jesús, ocasionando la rotura inmediata.
 - b) El usuario estacionó su vehículo para hacer el reclamo respectivo a los trabajadores de la cuadrilla C-18 para que se le reconozca el daño ocasionado en su vehículo. El encargado de cuadrilla le informo que el reclamo lo debería hacer en el Peaje de Moyobamba o en todo caso llamando a la central de emergencia (CCO)
 - c) Es preciso mencionar que se contaba con la señalización adecuada, de acuerdo con el esquema para estos tipos de trabajo, sin embargo, estas situaciones que se presentan son fortuitas y que día a día tratamos en lo posible de no ocasionar daños a los usuarios de la vía con los trabajos de mantenimiento rutinario que ejecutamos.



7. 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. Jaramillo Martinez Jesus.

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr Teobaldo Lopez 220-Rioja y/o en la dirección electronicajaramillomartinezfernando@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.

