

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 024-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000176 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES CCO
RECLAMANTE: SANTACRUZ ARNAO SAUL
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 16 de mayo de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. SantaCruz Arnao Saul, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El día de hoy 27-04-2023 al promediar aprox. 15:00 hrs. Cuando transitaba a la altura del k 413+050, una piedra le cayó al parabrisa de mi vehículo S1Z960, producto de los trabajos que viene realizando la cuadrilla en esa zona. Necesito que me hagan la devolución de los gastos ocasionados a mi vehículo.”.*

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. SantaCruz Arnao Saul, identificado con DNI 27730705 (adelante, el 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, respecto al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a) Siendo las 14.50 horas del día 27-04-2023, la cuadrilla C16 (Naranjos) se encontraba realizando los trabajos de desbroce de maleza en el km 413+050 en el lado izquierdo de la vía. Durante la operación de las desbrozadoras una piedra salió con mucha velocidad hacia el otro lado de vía (derecho) cuando se estaba dando pase, impactando en luna lateral izquierdo del vehículo de Placa S1Z-960, perteneciente al usuario Santacruz Arnao Saul, ocasionando la rotura inmediata.
 - b) El usuario estacionó su vehículo para hacer el reclamo respectivo a los trabajadores de la cuadrilla C-16 para que se le reconozca el daño ocasionado en su vehículo. El encargado de cuadrilla le informó 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 trabajos, sin embargo, estas situaciones que se presentan son fortuitas y que día a día tratamos de no ocasionar daños a los usuarios de la vía con los trabajos de mantenimiento rutinario que ejecutamos.
6. 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. SantaCruz Arnao Saul.

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jiron Bella Aurora S/N - Moyobamba y/o número de celular 937525188 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.norte@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.

