

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 038-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000183 Centro de Control de Operaciones
RECLAMANTE: Segura Ramos Jaime
MATERIA: Mantenimiento de la berma, calzada, derecho de vía y/o cuneta

Lima, 17 de julio de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Segura Ramos Jaime en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El día hoy 26/06/2023 16:25 hrs. mientras el conductor Wagner Fernandez Vega con DNI: 44009265 se dirigía a planta del milagro a cargar combustible en la cisterna de placa: M5K788, entre chamaya y corral quemado se encontraba personal de IIRSA trabajando con la chaleadora en el cual un acto fortuito una piedra salto a la luna del asiento del piloto quebrandolo en su totalidad. Por lo cual solicito la reposición de dicho repuesto.”.*

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 su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, 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. Segura Ramos Jaime, identificado con DNI N° 47194642 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones 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), los cuales 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, respecto al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a. Al respecto, se indica que el lunes 26 de junio de 2023, en el sector km 187+500 del TI 12: Chamaya - Corral Quemado, personal de la cuadrilla C-10 se encontraban realizando la actividad de desbroce de maleza con equipo.
 - b. Cabe mencionar, que la actividad se realizaba siguiendo los esquemas de seguridad correspondientes, tranqueras con vigas de control de tránsito, conos y radios; sin embargo, al dar pase, el camión cisterna de terceros de placa M5K-768 ingresó al carril contiguo a la zona donde nos encontrábamos desbrozando (carril restringido), siendo impactado por una piedra que salió disparada de una de las desbrozadoras, ocasionando daños en el parabrisas.
 - c. Por tanto, el conductor de la cisterna de terceros de placa M5K-768 invadió el carril restringido por el personal de la cuadrilla C-10 al momento de realizar la actividad de desbroce.
7. Que, de la evaluación de los sucesos para este caso, este hecho fortuito no puede ser imputado a la Concesionaria, quien ha cumplido con realizar la actividad siguiendo los esquemas de seguridad correspondientes.

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. Segura Ramos Jaime

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física AV Pakamuros N° 911 - Jaen / Ref. (Grifo Repsol Pte. Pakamuros) y/o en la dirección electrónica isegura@grupomaxilu.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.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.

Puede verificar la Copia Auténtica de este documento
<https://iirsanorte.inelidign.pe/#public/copia-autentica>
Use la contraseña: **mZpeKkKA**

