

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 048-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000187 CCO
RECLAMANTE: FERNANDEZ ANGASPILCO JOSE
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 18 de septiembre de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Fernandez Angaspilco Jose en el cual indica textualmente lo siguiente: *“A partir de las 4 pm de hoy me dirigía del Km 533 a Moyobamba y a la altura del Km 518 en el centro de Ramirez estaba una vigía con una cuadrilla de pintura. Ella era la sra que hacía el pare donde la cual llego y la cola era inmensa. Ella empieza a dar pase a vehiculos de la empresa Cajamarca y a un camión con trabajadores de Iirsa, pasan ellos y se meten más vehiculos y pienso que estan dando pase y me meto y me pone el cono quedándome obstaculizando la vía; viene un compañero trabajador de su empresa y me dice estacionate a un costado porque vienen vehiculos del otro lado y la señorita agarra la vara y me la tira encima del parabrisa y me lo ha roto. Me bajo y le reclamo y me dice que la he atropellado, yo tengo videos y se le ve bien campante nada de atropellada. lo peor es que de copiloto yo llevaba un señor con su bebito y en ese lado es donde ha causado más daño.*

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. Fernandez Angaspilco Jose, identificado con DNI N° 40956063 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la 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), 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 al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a. La empresa OEC Infraestructura, empresa subcontratista de la Concesionaria IIRSA Norte S.A. confirma que el sábado 26 de agosto siendo las 3:00 pm ocurrió un incidente con un conductor de un automóvil particular en el Km. 518+500 cuando realizaban el control de tránsito durante la ejecución de los trabajos contratados.
 - b. Mediante el reporte presentado por una vigía trabajadora de esta empresa, se informa que cuando ella da pase a un camión de su empresa que transportaba el tanque de agua para el lavado de la vía, un auto particular color negro aprovecha este momento e ingresa a la tranquera sin autorización, pasando por el lado de la vigía, casi aprisionándole los pies.
 - c. La vigía al voltear y tratar de evitar el incidente, no se percata que la vara retráctil que tenía en la mano golpea el parabrisa del auto particular, causando una rajadura.
 - d. Sucedido el evento, bajan dos personas del auto particular para reclamarle a la vigía por el suceso.
6. Que, de los descargos remitidos por la empresa OEC Infraestructura, se desprende que no se ha otorgado un mal trato al Reclamante; asimismo, lo sucedido habría sido producto del paso no autorizado de su vehículo, cuando la vigía daba paso al camión de la cuadrilla que transportaba el tanque de agua para lavado de la vía. Sin perjuicio de ello, se reconocerá al Reclamante los daños ocasionados.

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. Fernandez Angaspilco Jose

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. 28 de Julio S/N Lahuarpia y/o dirección electrónica josewsa@gmail.com consignado 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.

