

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 011-2024-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000199 – CCO
RECLAMANTE: Morales Sulca Victor
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 26 de abril de 2024

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Morales Sulca Victor, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Al promediar las 10:30 hrs, de hoy(11.04.2024), pasé con mi camioneta de placa M7L780 por el sector de la Capilla Central Km 137 de Olmos-Piura, personal de IIRSA Norte estaba haciendo trabajos de desbroce y una piedra le cayo a mi parabrisas, causándole la ruptura del parabrisas, en el lugar converse con el Sr Santos Castro More; quien me indicó que me comunique con el CCO para indicarles lo sucedido. Necesito que se hagan responsables por los daños ocasionado.”*

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. Morales Sulca Victor, identificado con DNI 10279069 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del 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, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, y de acuerdo a las programaciones semanales, informes mensuales y anuales. Dichas labores son verificadas por el organismo Regulador, demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que procurar la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.

Que, respecto al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:

- a. El día 11 de abril de 2024, siendo aproximadamente las 10:00 horas se estaba realizando la actividad de desbroce de maleza en el km 130+500, en el lado izquierdo del sentido Olmos – Piura, perteneciente al tramo individual 03: Dv. Olmos – Noria Zapata.
 - b. La combi de la cuadrilla a cargo de los trabajos de desbroce se encontraba pasando despacio por el carril derecho, sentido Olmos – Piura, porque los operadores ya estaban alertados por el vigía del lado Olmos.
 - c. Es en ese momento la unidad de placa M7L-780 que circulaba a alta velocidad en la misma dirección de la combi de la cuadrilla, ingresa al carril contrario (izquierdo) y adelanta a la combi de la cuadrilla.
 - d. Producto de una piedra proyectada por una desbrozadora se produjo un quíñe y una fisura en la luna en la parte superior derecho lado del copiloto, del vehículo de placa N° M7L-780.
 - e. El Reclamante, quien conducía el vehículo de placa N° M7L-780, se apersonó a la al encargado de cuadrilla para el reconocimiento por los daños ocasionados a su unidad.
 - f. El Reclamante al advertir la señalización provisional dispuesta para los trabajos de desbroce, pudo prever reducir la velocidad mitigando este tipo de eventos, así mismo es importante mencionar que el área de trabajo se encontraba señalizada de acuerdo con los lineamientos y controles establecidos en su procedimiento.
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. Morales Sulca Victor

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física San Francisco Lote 26 Mz C Urb. Santa Marta-Vitarte y/o dirección electrónica vdmsulca@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.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.

