

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 051-2017-GG-IIRSANORTE**

RECLAMO N°: 000043 – UNIDAD DE PEAJE PEDRO RUIZ  
RECLAMANTE: HEINE ZACARIAS PILCO GOLAC  
RECLAMO: DAÑO O PERDIDA EN PERJUICIO DE USUARIO

Piura, 10 de julio de 2017

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el Sr. Heine Zacarias Pilco Golac, quien indica que al pasar por el "sitio de buenos aires" aproximadamente a las 10:20 horas del lunes 03 de julio del presente sufrió un percance, en donde un trabajador de la empresa que estaba laborando con una "chaleadora" hizo brincar una "piedrita" que rompió el vidrio izquierdo de su vehículo, de marca DONFEN, de placa C8E-950; por lo que solicita que la empresa se haga responsable de 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. Heine Zacarias Pilco Golac identificado con DNI 10535480 (en adelante, el Reclamante), consignando también la Razón Social Empresa de Transportes "Pacífico Tours Oriente" S.A., presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pedro Ruiz, indicando que al pasar por el "sitio de buenos aires" aproximadamente a las 10:20 horas del lunes 03 de julio del presente sufrió un percance, en donde un trabajador de la empresa que estaba laborando con una "chaleadora" hizo brincar una "piedrita" que rompió el vidrio izquierdo de su vehículo, de marca DONFEN, de placa C8E-950; por lo que solicita que la empresa se haga responsable de los daños ocasionados.
4. Que, 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) firmado 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, conforme establece el procedimiento interno, se ha solicitado al área correspondiente el descargo de los hechos mencionados por el Reclamante, a fin de resolver el presente reclamo. Cabe precisar que, se procedió con la verificación de la titularidad del vehículo de placa C8E-950 a través del portal web de Consulta Vehicular de la SUNARP, constatándose que pertenece al Reclamante y corresponde a un vehículo de modelo C37 Minibus y de marca DFSK.
6. Que, de la información verificada, se advierte que el día lunes 03 de julio de 2017 en la carretera IIRSA Norte, a la altura del sector Buenos Aires, personal de la Concesionaria se encontraba realizando labores de mantenimiento, cuando intempestivamente una roca (o material pétreo) fue proyectada por una maquina desbrozadora que impactó contra la vidrio lateral izquierdo del vehículo del Reclamante.
7. Que, este evento se ha presentado de manera fortuita, ya que la Concesionaria mantiene un protocolo de seguridad para la ejecución de labores de mantenimiento conservación que efectúa a lo largo de la carretera concesionada, en tanto que las zonas de trabajo son delimitadas y señalizadas de manera adecuada y oportuna. Sin perjuicio de ello, la Concesionaria ha tomado las medidas mitigadoras correspondientes, a fin de evitar que se presente un suceso similar; ratificando el compromiso por resguardar la integridad y seguridad de los colaboradores y usuarios de la vía.
8. 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. Heine Zacarias Pilco Golac, por lo que este deberá presentar los medios probatorios de los gastos incurridos como consecuencia del evento mencionado en la presente Resolución (comprobante(s) que acredite(n) los gastos).

**SEGUNDO: SUSCRIBIR** la Transacción Extrajudicial correspondiente entre la Concesionaria IIRSA Norte S.A y el Reclamante.

**TERCERO: NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Av. Cajamarca Sur N° 169 - San Martín - Rioja - Nueva Cajamarca la cual se ha extraído de la página web de la SUNAT después de haber realizado la consulta con la razón social consignada por el Reclamante en su reclamo; en tanto que la dirección Naciente del Río Negro S/N ha sido consignada de manera incompleta en el reclamo.

**CUARTO: DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria ([www.iirsanorte.com.pe](http://www.iirsanorte.com.pe)).

**QUINTO:** El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

**SEXTO:** 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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

**GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO**  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

