

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 043-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: CARTA N° 001-2018/JCTH
RECLAMANTE: JUAN CARLOS TUESTA HIDALGO
MATERIA: DAÑO EN PERJUICIO DE LOS USUARIOS

Lima, 10 de septiembre de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Juan Carlos Tuesta Hidalgo, quien solicita la reposición del parabrisas original de su vehículo, debido al daño ocasionado por el personal de la Concesionaria tal como lo indica la denuncia policial que realizó y adjunta a su Reclamo. Asimismo, solicita contemplar los gastos por interrupción laboral en su calidad de docente auxiliar de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, así como, traslado, alimentación y hospedaje, asumidos por cuenta propia para realizar la diligencia.

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. Juan Carlos Tuesta Hidalgo identificado con DNI 05388857 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Carta N° 001-2018/JCTH, indicando lo precisado 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque.
5. Que, a fin de contar con todos los elementos conducentes para resolver el presente Reclamo, se ha solicitado al área responsable el descargo correspondiente.
6. Que, de la información verificada, se advierte que el día miércoles 08/08/2018 en el km 116+800 del Tramo Individual 28: Km 115 - Yurimaguas, se suscitó un incidente, consistiendo en que durante la actividad de desbroce de la maleza con equipo, al lado derecho del derecho de vía concesionado, una partícula extraña fue impulsada por la desbrozadora impactando contra el vehículo del Reclamante, cuando éste se venía desplazando por dicho sector.
7. Que, este evento se ha presentado de manera fortuita. Sin embargo, la Concesionaria ha tomado las medidas correctivas 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; sin perjuicio de mencionar que durante dicha actividad de desbroce se instalaron las señales de advertencia para los usuarios y las de seguridad correspondiente para la misma.
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. Juan Carlos Tuesta Hidalgo, para lo cual la Concesionaria IIRSA Norte S.A. procederá a reembolsar el monto correspondiente a los gastos que el Reclamante haya incurrido como consecuencia del evento mencionado en la presente Resolución, previa presentación del (de los) comprobante(s) que acredite(n) dichos 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 física Jr. Victor Sifuentes N° 1352 – Yurimaguas, consignada por la Reclamante para ser notificada.

CUARTO: **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (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. Así como artículo 54 y siguientes 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.

