

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 008-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000138 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)
RECLAMANTE: ADRIAN MANUEL LAZARO MARTINEZ
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 14 de febrero de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Adrián Manuel Lázaro Martínez, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Cuando me dirigía de Piura a Chulucanas pasando el óvalo que se encuentra a la salida de Piura por donde se encuentran realizando trabajos, el vehículo que iba delante mío levanto piedras de la pista cayendo una de ellas en el parabrisas de mi camioneta Marca Toyota modelo Hilux Placa BAS875 de color blanca produciéndose daño. Cabe resaltar que soy cliente frecuente asimismo solicito la reposición de mi parabrisas.”*

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. Adrián Manuel Lázaro Martínez, identificado con DNI 72951260 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones (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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, los trabajos de mantenimiento periódico del pavimento que ejecuta la Concesionaria, en el sector indicado por el usuario, a la fecha sólo han sido a nivel de bermas.
6. Que, la Concesionaria no ha habilitado en ese sector, desvíos provisionales que indiquen que el pase de los vehículos debe ser por las bermas, por lo que los vehículos que circulan por la vía deben hacer uso normal de la calzada.
7. Que, respecto a los daños mencionados por el Reclamante, la Concesionaria no puede hacerse responsable de estos, toda vez que los mismos se originaron por eventos extraordinarios que escapan del control de la Concesionaria.
8. Que, en la carretera circulan múltiples unidades livianas, pesadas y vehículos menores con diferente tipo de carga. Por lo que, cualquier circunstancia fortuita no puede ser imputada a la Concesionaria, quien cumple los términos establecidos en el Contrato.
9. 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,

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Adrián Manuel Lázaro Martínez.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Cuzco 475 – Chulucanas y en la dirección electrónica manuellazaro06@hotmail.com consignada 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: Sobre la presente Resolución de Gerencia, 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.

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

Atentamente,

FERNANDO LLANOS CORREA
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

