

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 062-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000151 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: BURGA ARRIAGA MARCOS
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 18 de diciembre de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Burga Arriaga Marcos, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Cuando me dirigía trasladando pasajeros desde Tarapoto hacia Moyobamba en horas de la mañana, en el vehículo, un auto de placa M3G167, marca Toyota Yaris, color rojo, a la altura del sector Jerillo, se encontraba personal de IIRSA Norte realizando trabajos de desbroce, producto de dichos trabajos le cayó piedras al parabrisas del auto, sufriendo la rotura de la parte posterior del lado derecho de la puerta de dicha unidad, Estoy asentando el reclamo porque necesito que cubran todos los gastos ocasionados. Esperando me den una pronta respuesta.”*

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. Burga Arriaga Marcos, identificado con DNI 01021108 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones 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, a fin de resolver el fondo del presente Reclamo, se recibió del área responsable el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones del suceso expuesto por el Reclamante.
6. Que, de la información recibida, se desprende lo siguiente:
 - a) Siendo aproximadamente las 08:30 am del día 17 de diciembre de 2020, se estaba realizando la actividad de desbroce de maleza con equipo en el km 514+000 perteneciente al tramo individual 24: Dv. Moyobamba – Pte. Bolivia de la Carretera IIRSA Norte cuando se produjo la rotura de la luna lateral derecha del auto marca Yaris de placa M3G-167 que se transportaba desde Tarapoto a Moyobamba, producto de una piedra proyectada por una desbrozadora.
 - b) El Reclamante, conductor del vehículo, se apersonó a la unidad de peaje Moyobamba para resolver el tema del reconocimiento por los daños ocasionados a su vehículo.
 - c) Luego, el Reclamante se comunicó con el ingeniero responsable por parte de la Concesionaria, quién le dio a conocer todo el procedimiento a seguir para la devolución de la luna, asimismo, se le indicó que sí le corresponde la devolución al Reclamante.
7. Que, el área de trabajo se encontraba señalizada de acuerdo a los lineamientos y controles establecidos en su procedimiento.
8. Que, de la evaluación de los sucesos para este caso, la Concesionaria adoptará las medidas correctivas que corresponden.

En virtud de los Considerados precedentes y, en 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. Burga Arriaga Marcos.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. 20 de Abril Cdra. 14 S/N (Ref. Paradero de autos Cajamarca) y/o en la dirección electrónica empresadetransportescajamarca@gmail.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: 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.

Información del documento

- Nombre del archivo: mhQGNcZg-Resolución de Gerencia N 062-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: e609558d-4e8b-426b-a252-d43c758563d1
- Código de Validación: 812ea360-2e73-4fb1-a298-6c0e653bea2d

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)
con IP:200.107.148.130 Código Validación 812ea360-2e73-4fb1-a298-6c0e653bea2d

18 de diciembre de 2020 10:55 AM