

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 006-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000052 –UNIDAD DE PEAJE PEDRO RUIZ
RECLAMANTE: HERNANDEZ SAYRITUPAC FREDDY
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 03 de febrero de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Hernandez Sayritupac Freddy, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El día de hoy 18/01/201 Aprox. 15:00 hrs. Mientras me desplazaba en mi camioneta a la altura del km 292, personal de la empresa Iirsa Norte realizaba trabajos con la chaledora sufriendo me camioneta impacto con una piedra a la altura del parabrisas dejándolo con daño estructural (estrellado), lo cual se le hizo saber al personal que laboraba y me comuniqué telefónicamente con la supervisora. Solicito a la empresa el cartel del cambio de 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. Hernandez Sayritupac Freddy, identificado con DNI 21540813 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pedro Ruiz 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.
6. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
7. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. Siendo aproximadamente las 14:40 horas se estaba realizando la actividad de desbroce de maleza con equipo en el km 295+900 perteneciente al tramo individual 18: Pedro Ruz – Pte. Vilcaniza. El área de trabajo se encontraba señalizada de acuerdo a los lineamientos y controles establecidos en su procedimiento.
 - b. Producto de una piedra proyectada por una desbrozadora se produjo la rotura de la luna parabrisas de la camioneta Hilux de color rojo metálico de placa rotativa ERI-591, que en ese momento se movilizaba desde Pedro Ruiz hacia Tarapoto.
 - c. El Reclamante, quien conducía la unidad, se apersonó a la unidad de peaje Pedro Ruiz para ver el tema del reconocimiento por los daños ocasionados a su unidad.
8. 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. Hernandez Sayritupac Freddy

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Pasaje Santa Bertha N° 103 - Tarapoto y/o en la dirección electrónica freddyccr4@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: 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: Bm5n6JzJ-Resolución de Gerencia N 006-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 5547ea0c-6908-4b23-9f81-5df8faf4ae15
- Código de Validación: 30cf2ea4-1c29-45a3-b244-c6fc23e8e73e

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 30cf2ea4-1c29-45a3-b244-c6fc23e8e73e

03/02/2021 13:14 13:14