

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 010-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000170 Centro de Control de Operaciones - CCO
RECLAMANTE: Araujo Diaz Elbin
MATERIA: Falta de Señalización

Lima, 09 de marzo de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Araujo Diaz Elbin en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Aprox. a las 15:12 hrs. me encontraba circulando con dirección de Yurimaguas a Tarapoto conduciendo la unidad de placa M51492 la cual corresponde a la Empresa San Martín de transporte público, en el Km 28+200 se encontraba trabajando personal de IIRSA NORTE con la maquina chaleadora, en el acto que circulaba me cae un piedra en el lado izquierdo de la parte de atrás del conductor, ocasionando el destrozo de la luna. Por cual solicito la reposición de la misma, se conversó con el encargado el Sr. Milver Cabanillas para que tenga conocimiento de lo ocasionado”.*

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 su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, 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. Araujo Diaz Elbin, identificado con DNI N° 46842107 (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), los cuales 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, 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.
6. Que, se ha recibido del área de correspondiente el descargo, precisando que:
 - a. Siendo aproximadamente las 15:00 horas se estaba realizando la actividad de desbroce de maleza con equipo en el km 28+250 perteneciente al tramo individual 26: Tarapoto (ovalito marginal) – Pongo de Araujo Diaz Elbin, se produjo la rotura de la luna lateral izquierdo del vehículo de placa M51-492 que se transportaba desde Yurimaguas a Tarapoto debido a la proyección de una partícula desde la desbrozadora que operaba personal de la empresa.
 - b. El conductor de la unidad (Reclamante), se apersonó al Encargado de Cuadrilla C-20 Sr. Cabanillas Villalobos manifestando que rompimos la luna lateral izquierda de su vehículo.
 - c. El Encargado de Cuadrilla C-20 tomó los datos del Reclamante y se le indicó que tenía que realizar su reclamo con el Centro de Control de Operaciones (CCO) para iniciar el procedimiento para la devolución de lo afectado.
7. 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. Araujo Diaz Elbin



SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física en la Calle 15 de agosto S/N Mercado Tijuayal - Yurimaguas y/o en la dirección electrónica elvis_17@hotmail.com / raujoelvis@gmail.com consignados 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.

