

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 002-2024-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000194 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)
RECLAMANTE: DAVILA CORAL RUSBEL
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 07 de febrero de 2024

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Davila Coral Rusbel, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Cuando pasaba por el Km 13+650 a las 16:45 hrs, había personal trabajando una volada de piedra que a roto la luna del copiloto de mi auto de placa W31589 de la empresa Turismo Yurimaguas, cuando me dirigía de Tarapoto a Yurimaguas, el capataz me dio este numero para hacer mi reclamo. Lo que yo quiero es la reparación de mi luna.”*

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. Davila Coral Rusbel, identificado con DNI 05596547 (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.
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 al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a. El día 31 de enero de 2024, siendo aproximadamente las 04:45 pm se estaba realizando la actividad de desbroce de maleza con equipo en el km 13+650 perteneciente al Tramo 01: Tarapoto – Yurimaguas. El área de trabajo se encontraba señalizada de acuerdo a los lineamientos y controles establecidos en nuestro procedimiento.
 - b. Producto de una piedra proyectada por una desbrozadora se produjo la rotura en la luna lateral del lado del copiloto, lo que ocasiono la rotura total de la luna del vehículo de servicio de transporte público de la empresa Turismo Yurimaguas de placa rotativa M5G-565, que en ese momento se movilizaba desde Tarapoto a Yurimaguas.
 - c. El Reclamante, quien conducía la unidad, se apersonó al encargado de cuadrilla para ver el tema del reconocimiento por los daños ocasionados a su unidad.
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. Davila Coral Rusbel

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Sucre 723 – Tarapoto 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.norte@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.

