

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 009-2024-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000197 CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)
RECLAMANTE: RAMOS SOLANO AGUSTIN
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 19 de marzo de 2024

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Ramos Solano Agustin en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Cuando estaba llegando al ovalo de Piura, estacioné mi vehículo de placa M6G380 por espacio de 10 minutos y pasó otro vehículo particular, el cual hizo salpicar una piedra cayéndole al parabrisa de mi vehículo. Esto se ocasionó por los trabajos que está haciendo la Empresa IIRSA. Necesito la devolución de los daños ocasionados.”.*

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. Ramos Solano Agustin, identificado con DNI 03330477 (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, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. En el sector km 248+000 al km 248+800 del tramo 05: Piura-Dv. Olmos, se venían ejecutando trabajos en la calzada, por tal motivo el vigía mantenía el tránsito alternado.
 - b. El vigía ubicado en el lado de Piura advirtió que el Reclamante no respetó la señal que indicaba “PARE”.
 - c. El Reclamante hizo su pase por el carril de la carretera, encontrándose la paleta del vigía con la indicación de “PARE”, lo cual originó que, más unidades lo imitaran, de las cuales, una lo adelantó y producto de ello le proyectó una partícula sobre su vehículo.
 - d. Es importante mencionar que el actuar del Reclamante no fue la correcta y expuso al personal como a los demás usuarios a condiciones inseguras con consecuencias mayores.
6. Que, por lo expuesto, el suceso no puede ser imputado a la Concesionaria, quien cumple los términos establecidos en el Contrato de Concesión firmado con el MTC, en tanto que éste se produjo por el actuar indebido del Reclamante al hacer caso omiso de las indicaciones de seguridad dadas por el personal de la Concesionaria (vigía) para los trabajos que se estaban ejecutando en la zona.

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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el sr. Ramos Solano Agustin

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Caserío km 046+000 - Carretera Piura - Chulucanas dirección electrónica cesaringa389@hotmail.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.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.

