

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 033-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000034 –UP MOYOBAMBA
RECLAMANTE: VILCA LOPEZ LEVIN
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 06 de julio de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Vilca Lopez Levin, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Hoy 14 de junio del 2021 siendo las 11:30 AM., en el KM 533+700, rompiendo 1 luna del lado derecho enterisa, de la combi marca NISSAN/Placa N° S1U951. En la cual necesito que se haga la reposición de la luna del lado derecho. Esperando su pronta respuesta a mi reclamo. Agradeciendo su comprensión de ante mano.”*

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. Vilca Lopez Levin, identificado con DNI 00819482 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Moyobamba 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, 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 responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. Siendo aproximadamente las 11:30 horas se estaba realizando la actividad de desbroce de maleza con equipo en el km 534+000 perteneciente al tramo 02: Rioja - Tarapoto. En ese momento, la combi placa S1U951, conducida por el Sr. Levin Vilca Lopez, se dirigía de Moyobamba a Tarapoto, cuando al pasar por el km 534+000 una piedra lanzada por la desbrozadora impactó sobre la luna lateral derecha del mencionado vehículo, produciéndose la rotura inmediata de la luna.
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. Levin Vilca Lopez

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Manuel del Águila N° 288 - Moyobamba y/o en la dirección electrónica k-tty10@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.

Información del documento

- Nombre del archivo: Q61qtGLC-Resolución de Gerencia N 033-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: ea22e040-47cb-4b9e-ac8d-daf565ef4797
- Código de Validación: 2cf2df8c-64c6-43f8-a0e3-972e5648158a

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

DANA CASTILLO CASTILLO(dcastilloc@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 2cf2df8c-64c6-43f8-a0e3-972e5648158a

05/07/2021 22:36 22:36