

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 003-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000030 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: RAQUEL GARCÍA FERIA
RECLAMO: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL

Piura, 09 de febrero de 2016

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Raquel García Feria, quien manifiesta que durante su trayecto por la carretera Piura – Paita una piedra brincó a su parabrisas dejando una quiñadura en la misma.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 547-2015-CD-OSITRAN, (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, la Sra. Raquel García Feria, identificada con DNI N° 02817067 (en adelante, la Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, en donde manifiesta que durante su trayecto por la carretera Piura – Paita una piedra brincó a su parabrisas dejando una quiñadura en la misma.
3. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso analizar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte, previstas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para 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.
4. Que, respecto a lo indicado en su reclamo, cabe precisar que en la carretera Piura - Paita se viene ejecutando la obra de ampliación de la carretera, en donde se viene utilizando maquinaria para el traslado del material, sin embargo, dicho traslado se efectúa por desvíos diseñados para la circulación de estos vehículos, considerando los estándares de seguridad para evitar cualquier situación de riesgo para los usuarios de la vía.
5. Que, la Concesionaria atiende diligentemente el mantenimiento y conservación de la carretera a fin de asegurar no sólo la transitabilidad, sino también la seguridad de los usuarios que hacen uso de ella, evitando que haya objetos en la carretera y en el derecho de vía.
6. Que, según el reglamento de Atención y Solución a Reclamos de Usuarios en el numeral VII.8, menciona que el plazo de respuesta podrá extenderse hasta un máximo de treinta (30) días hábiles, mediante decisión tomada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.
7. Que, en vista a la clasificación del reclamo como particularmente complejo, se procedieron a realizar las investigaciones del caso, comunicándonos vía telefónica con la Reclamante al número consignado en el reclamo, posterior a ello se solicitó mayor referencias del incidente, enviándole formalmente un correo electrónico el día jueves 04/02/2016, recibiendo respuesta de lo solicitado el mismo día
8. Que, después de analizar la información y fotografía del email, se afirma lo siguiente:
 - a. Se confirma la existencia de la quiñadura sobre el parabrisas, la cual evidencia ser causada por un choque de naturaleza frontal.
 - b. Las quiñaduras de naturaleza frontal representan casos de particular complejidad, por lo que no necesariamente el proyectil debe ser considerado responsabilidad de la entidad Concesionaria.
9. Que, la situación mencionada por el Reclamante se puede considerar como un hecho ocasional, respecto del cual el Concesionario no tiene responsabilidad.
10. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por la Sra. Raquel García Fiestas.

SEGUNDO: El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento.

TERCERO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Av. Loreto N° 437 - Piura, consignada por la Reclamante en su Reclamo.

CUARTO: **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (www.iirsanorte.com.pe).

QUINTO: La Concesionaria IIRSA Norte 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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



GERMÁN VANEGAS VARGAS
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A

09/02/2016
Raquel García Feria
IIRSA Norte