

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 052-2015-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000028 – UNIDAD DE PEAJE DE PAITA
RECLAMANTE: Emill Albert Justicia Segovia
SUGERENCIA: Calidad atención o prestación servicios brindados

Piura, 10 de diciembre de 2015

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Emill Albert Justicia Segovia, respecto a que a la altura de los trabajos que se vienen ejecutando sentido a Paita, un volquete no respetó el ceda el paso ni la prioridad de la pista, incorporándose de manera intempestiva provocando una situación de peligro innecesaria. Es necesario un mejor control de la circulación de obra, así como una adecuada limpieza de la pista (evitar tierra).

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, el Sr. Emill Albert Justicia Segovia, identificado con C.E. N° 001049133 (en adelante, la Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje de Paita respecto a que a la altura de los trabajos que se vienen ejecutando sentido a Paita, un volquete no respetó el ceda el paso ni la prioridad de la pista, incorporándose de manera intempestiva provocando una situación de peligro innecesaria. Es necesario un mejor control de la circulación de obra así, como una adecuada limpieza de la pista (evitar tierra).
3. Que, la Concesionaria IIRSA Norte ha firmado el Contrato de Concesión 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, en el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato de Concesión, así como la ejecución de obras para el bienestar de la población de
5. Que, en relación a la infraestructura de la carretera, la Concesionaria atiende diligentemente el mantenimiento y conservación de toda la carretera IIRSA Norte conforme estipulado en el Contrato de Concesión, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios. Estas labores comprenden la limpieza de las vías a fin de que no existan obstáculos que limiten la transitabilidad ni exponga la seguridad del usuario, como sería el caso de piedras que fueran impulsadas por el paso de un camión o vehículo pesado sobre ellas.
6. Que, se ha solicitado el descargo correspondiente al área involucrada, a fin de verificar ambas versiones.
7. Que, en relación al reclamo interpuesto y de lo manifestado por el personal correspondiente, se advierte que durante el recorrido de la unidad (volquete), se presentó un evento que obligó al chofer efectuar una maniobra imprevista; sin embargo, esta situación no justifica el potencial peligro al que pueda exponer a los usuarios.
8. Que, la Concesionaria ha procedido a adoptar las acciones correctivas con el personal. Asimismo, presenta las disculpas del caso y lamenta la percepción de un mal comportamiento por lo sucedido. Finalmente, agradece lo manifestado a través de su reclamo, lo cual permitirá mejorar en el servicio que la Concesionaria brinda a los usuarios de la carretera concesionada.
9. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **FUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Emill Albert Justicia Segovia.

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 Urb. Los Cocos del Chipe Mz. R -Lt. 1- Piura, dirección consignada por el Reclamante en su Reclamo o a la dirección electrónica eajusticia@gmail.com consignada por el Reclamante en su Reclamo para ser notificado.

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.

Recibido
13/12/2015


(Empleado)