

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 027-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000048 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: MAGALY MENDOZA CASALINO
MATERIA: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 06 de julio de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Magaly Mendoza Casalino, quien indica que no hay señalización en toda la vía, además, señala que en el inicio del tramo bloqueado no hay ninguna "señalética" que indique el cierre de la vía solo barriles naranjas que igual permiten el avance de los autos. Asimismo, precisa que en dos ocasiones casi se ha chocado por la imprudencia y la falta de señalización en la vía en toda la ruta no hay señales de precaución.

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, la Sra. Magaly Mendoza Casalino Identificada con DNI 42216407 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, indicando que no hay señalización en toda la vía, además, señala que en el inicio del tramo bloqueado no hay ninguna "señalética" que indique el cierre de la vía solo barriles naranjas que igual permiten el avance de los autos. Asimismo, precisa que en dos ocasiones casi se ha chocado por la imprudencia y la falta de señalización en la vía en toda la ruta no hay señales de precaución.
4. Que, 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) firmado 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, en el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia de todos bienes que forman la infraestructura concesionada, 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, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
6. Que, la Reclamante no precisa el sector al que refiere en su reclamo con "no hay señalización en toda la vía" y con "el inicio del tramo bloqueado", en este sentido, la Concesionaria no puede pronunciarse al respecto en ese extremo. Sin perjuicio de ello, se informa a la Reclamante que existe señalización a lo largo de toda la vía concesionada, cuya existencia se encuentra registrada como bienes de un inventario vial; este último se encuentra correctamente avalado por el organismo Regulador – OSITRAN, de esta manera se constata la existencia de todos los bienes que forman parte de la infraestructura concesionada y respecto a los cuales la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia.
7. Que, los "barriles naranjas" que menciona la Reclamante, forman parte de señalización provisional y su posicionamiento no permite el avance de los vehículos, en tanto que representan elementos de contención que todo usuario de la vía debería respetar como barrera de seguridad; en este sentido, estos elementos no deberían sobrepasarse, de ser el caso que esto suceda es negligencia e imprudencia del usuario, quien estaría atentando contra su propia seguridad, este tipo de situaciones escapan de la Concesionaria, por lo que no pueden ser imputables a esta.
8. 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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por la Sra. Magaly Mendoza Casalino.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección electrónica magaly.mendoza.casalino@gmail.com, consignada por la Reclamante para ser notificada.

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

CUARTO: El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos 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.

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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.