

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 034-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000115 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: GIANNINA TRIGOSO RODRIGUEZ
MATERIA: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL

Lima, 07 de agosto de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Giannina Trigoso Rodriguez, quien indica que se encontraba varada y que la empresa no quería enviar ningún operario a hacer limpieza hasta dentro de 12 horas a pesar que hay reflectores y luz, tampoco se han acercado a ver el accidente que hay en la zona.

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. Giannina Trigoso Rodriguez identificada con DNI 42225346 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que se encontraba varada y que la empresa no quería enviar ningún operario a hacer limpieza hasta dentro de 12 horas, a pesar que hay reflectores y luz, tampoco se han acercado a ver el accidente que hay en la zona.
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), y en los documentos contractuales correspondientes, 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos - Lambayeque. 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, a fin de asegurar la transitabilidad en los tramos y la seguridad de los usuarios que hacen uso de la vía.
5. Que, la Reclamante no precisa en su reclamo el sector al que hace referencia, a fin de verificar donde pudo haberse quedado varada o la ocurrencia de un accidente.
6. Que, de la programación de trabajos considerada en la carretera concesionada, se verifica que en el km 281 del Tramo 3 se han venido desarrollando labores de limpieza del sector debido al deslizamiento masivo acaecido hace pocas semanas y aquellos en menor magnitud que han agravado su situación. Es oportuno precisar que, con el objetivo de recuperar la transitabilidad segura en el sector, se implementó un horario de trabajo el cual fue comunicado con la debida anticipación a través de los medios de comunicación, en el marco de los límites de interrupción de transitabilidad en la carretera, como medida de seguridad para las labores.
7. Que, el día 24 de julio a las 23:30 horas, en el cual el Reclamante asienta su reclamo, fuimos informados de un nuevo deslizamiento en el sector; sin embargo, de acuerdo al protocolo de seguridad es menester primero evaluar las nuevas condiciones del sector, a fin de resguardar la seguridad de nuestro personal, así como de los usuarios de la vía; por tal razón posterior a la evaluación pertinente se restablecieron la transitabilidad restringida de la vía a las 05:30 horas del día 25 de julio. Por lo que debido a las condiciones de riesgo presentes en el sector afectado por un nuevo deslizamiento, no era posible intervenir inmediatamente a pesar de existir luminarias en el sector, en tanto que era necesaria una evaluación de las nuevas condiciones que ostentaba el sector.
8. Que, la Concesionaria lamenta la percepción de la Reclamante respecto a una negativa en la atención del sector, toda vez que procura brindar transitabilidad de toda la vía siempre que las condiciones climáticas y de seguridad lo permitan, sin exponer a los usuarios a situaciones de riesgo innecesarias.
9. 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. Giannina Trigoso Rodriguez.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Jr. Ortiz Arrieta N° 712 – Chachapoyas o a la dirección electrónica giuliannapr@hotmail.com, consignadas por la 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 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 #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

