

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 033-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000093 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: RAFAEL REATEGUI VARGAS
RECLAMO: DAÑO O PÉRDIDA EN PERJUICIO DEL USUARIO

Piura, 08 de julio de 2016

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Rafael Reategui Vargas, quien indica que durante su traslado de Moyobamba a Tarapoto, una maquinaria que realizaba trabajos en la carretera soltó una piedra dañando el parabrisas de su vehículo, por lo cual se estacionó para hablar con el operador quien, indica, al comentarle lo sucedido, lo atendió groseramente. Por lo que solicita que se capacite al personal en el trato al usuario.

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. Rafael Reategui Vargas, con DNI N° 01046364 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que durante su traslado de Moyobamba a Tarapoto, una maquinaria que realizaba trabajos en la carretera soltó una piedra dañando el parabrisas de su vehículo, por lo cual se estacionó para hablar con el operador quien, indica, al comentarle lo sucedido, lo atendió groseramente. Por lo que solicita que se capacite al personal en el trato al usuario.
4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria, previstas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (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. 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, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
5. Que, respecto al reclamo interpuesto por el Reclamante, se han realizado las investigaciones correspondientes a fin de corroborar los hechos manifestados, respecto de lo cual se ha verificado: i) la Concesionaria realiza las labores limpieza y remoción de material caído producto de los deslizamientos suscitados a lo largo de los tramos de la carretera concesionada, como parte de su obligaciones contractuales, ii) en conformidad con el protocolo de seguridad y mantenimiento, la Concesionaria procede con la instalación de los implementos de seguridad que eviten la caída de piedras a la carretera y cualquier afectación a los usuarios que transitan por la vía y iii) se ha verificado que durante el último mes, no se ha reportado ningún incidente en dicho sector.
6. Que, la situación mencionada por el Reclamante se puede considerar como un hecho fortuito u ocasional, respecto del cual no se puede aseverar que la responsabilidad corresponde a la Concesionaria, pudiendo deberse a diversos factores, considerando que la carretera es continuamente utilizada para el traslado de múltiples objetos.
7. Que, acerca del trato grosero que indica haber sufrido por parte del operador de la maquinaria que se encontraba en el lugar, cabe indicar que el personal de la Concesionaria se encuentra capacitado a fin de otorgar un trato cordial a los usuarios que hacen uso de la carretera y de los servicios que se brindan.
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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Rafael Reategui Vargas.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Reyes Guerra N° 529 - Moyobamba (Ref. Costado de la Plazuela Libertad) consignada por el Reclamante en su reclamo, 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 y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 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,

GERMÁN VANEGAS VARGAS
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

Rafael Reategui Vargas
01046364
Rafael Reategui Vargas