

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 019-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000113 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: ROSA HUAMAN DELGADO
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 25 de mayo de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Rosa Huaman Delgado, quien indica que como pobladora de Pucará solicita que el personal de la Concesionaria realice bien su trabajo en las cunetas, ya que las están dejando medias descubiertas. Adicionalmente, precisa que el día 20 de abril de 2018 saliendo del Recreo “La Cabaña” – Pucará se cayó en la cuneta y estuvo hospitalizada 12 días con fractura en la rodilla.

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. Rosa Huaman Delgado identificada con DNI 45254512 (adelante, la Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que como pobladora de Pucará solicita que el personal de la Concesionaria realice bien su trabajo en las cunetas, ya que las están dejando medias descubiertas. Adicionalmente, precisa que el día 20 de abril de 2018 saliendo del Recreo “La Cabaña” – Pucará se cayó en la cuneta y estuvo hospitalizada 12 días con fractura en la rodilla.
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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque.
5. Que, como empresa concesionaria de la carretera IIRSA Norte, buscamos que los usuarios intermedios y finales reciban el mejor servicio con calidad y con altos estándares de seguridad. Como consecuencia de ello, hemos puesto su reclamo en conocimiento del área responsable, a efectos de que nos proporcionen información respecto de lo mencionado en su escrito.
6. Que, de la información recabada, se desprende lo siguiente:
 - a. De acuerdo a la programación de mantenimiento, no se registra labores de mantenimiento en el sector que menciona en su Reclamo, en la fecha que precisa o en la semana anterior o posterior.
 - b. Asimismo, de la inspección efectuada en días posteriores a la fecha del accidente consignado por la Reclamante, la estructura se encontró conforme.
7. Que, considerando lo anteriormente expuesto, se informa a la Reclamante que lamentamos el accidente por el cual ha pasado; sin embargo, se considera como un caso fortuito cuya causa no puede ser imputable a la Concesionaria, debido a diversos factores externos que pudieron intervenir.
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. Rosa Huamán Delgado.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Mezones Muro N° 171 – Pucara – Jaén – Cajamarca, consignada 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: La 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.

