

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 035-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000116 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: EVELYN PALACIOS ESPINOZA
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 15 de agosto de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Evelyn Palacios Espinoza, quien indica que el día 27 de julio de 2018 se encontraba en la tranquera del km 281 más de una (01) hora, y le informan que se apertura el pase recién hasta las 12, por lo que precisa que debieron haber avisado sobre los horarios de pase.

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. Evelyn Palacios Espinoza identificada con DNI 43321230 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución.
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, así como la Vía de Acceso Dv. Olmos - Lambayeque. En el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia de todos los 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.
5. Que, en atención a lo precisado, el Contrato establece que la Concesionaria debe procurar la transitabilidad en toda la vía concesionada, para lo cual, en la eventualidad de ocurrencia de una emergencia o accidente, está obligada a movilizar el personal y equipos necesarios para cumplir con, entre otros, los requisitos de brindar transitabilidad en la vía.
6. Que, cuando la Reclamante se refiere que se encontraba en la tranquera del km 281, corresponde a la señalización instalada por la Concesionaria en el km 281 del Tramo 03, como parte de las labores de limpieza para la recuperación y mejora de la transitabilidad segura en el referido sector, el cual fue afectado por un deslizamiento masivo; en tal sentido, es oportuno indicar que los horarios de trabajos para el restablecimiento de las condiciones de seguridad y de los niveles de servicio en dicho sector, han sido comunicados con la debida anticipación desde el 19 de junio del presente, a través de diversos medios de comunicación como afiches, periódicos locales, pagina web, entre otros. Se precisó además que los horarios de ejecución de labores diaria sería desde las 06:00 horas hasta las 11:00 horas y entre las 13:00 horas y las 18:00 horas. En tal sentido, se precisa que si se dio aviso a los usuarios por lo que no es correcto lo indicado por la Reclamante cuando menciona que “debieron dar aviso”.
7. Que, adicionalmente el precitado horario también se constituyó como medida de seguridad para nuestro personal de mantenimiento así como para los usuarios de la vía, toda vez que debido a la inestabilidad del sector se podían suscitar condiciones de riesgo que propiciarán nuevos deslizamientos, por lo que era necesario una evaluación de riesgo antes, durante y después de la ejecución de actividades, con la finalidad de habilitar el tránsito restringido de manera segura y cumpliendo con lo establecido en el Contrato.
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. Evelyn Palacios Espinoza.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Amazonas N° 202 – Castilla – Piura, 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.

