

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 045-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000053 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: MIGUEL ÁNGEL SILVA PAIVA
MATERIA: DAÑO EN PERJUICIO DE LOS USUARIOS

Lima, 05 de octubre de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Miguel Ángel Silva Paiva, quien indica que el día 19 de septiembre de 2018 a las 20:00 horas aproximadamente, tuvo un accidente a causa de que la Concesionaria IIRSA Norte interrumpió la vía "solo" con conos de manera horizontal, causando que su vehículo chocara con los respectivos conos y tubos, causando daño a sus dos llantas delanteras inclusive su parachoques sufrió daños leves, además precisa que el personal que estaba interrumpiendo no lo auxilió.

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. Miguel Ángel Silva Paiva identificado con DNI 4433995 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, indicando lo precisado en el VISTO de la presente Resolución.
4. Que, es preciso mencionar previamente 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), así como en los documentos contractuales respectivos, firmados 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, en conformidad con los términos establecidos en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona los servicios obligatorios gratuitos de Central de Emergencias, Auxilio Mecánico y Grúa, Sistema de Comunicación de Emergencia, Servicios Higiénicos y Oficina para uso de la Policía Nacional del Perú. Cabe mencionar, que el cumplimiento de los servicios obligatorios son corroborados por el organismo Regulador OSITRAN quien emite conformidad respecto a ello.
6. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante de que la Concesionaria "interrumpió con conos y tubos de manera horizontal", es preciso informar que dichos elementos corresponden a la señalización provisional reglamentaria colocada a la altura del km 17+700 del Tramo 06: Piura – Paita a fin de resguardar la seguridad de los usuarios y delimitar el área afectada, toda vez que en el sector se suscitó un accidente en el mismo día, quedando obstaculizada la vía (ambos carriles) por un camión frigorífico volcado. Cabe mencionar que personal en campo se encontraba monitoreando el accidente suscitado en la vía.
7. Que, es preciso indicar que la disposición de los elementos de seguridad provisional colocados en el sector, cumplen con los criterios establecidos en el Manual de Dispositivos de Control del Tránsito Automotor para las Calles y Carreteras, siendo que los conos de color naranja son completamente visibles por el día, así como también durante la noche los referidos elementos pueden ser advertidos por la reflectividad de las cintas que poseen en conjunto con la barreras provisionales colocadas sobre estos. Por lo que, durante su trayecto debió advertir la señalización reglamentaria de velocidad máxima de 35 km/h, considerando ello y la distancia de visibilidad nocturna de la señalización instalada e inclusive la presencia de un "Banderillero" con una señal portátil de "PARE", evidenciándose que en ningún momento la Concesionaria atentó contra la expectativa vial positiva del Reclamante, pudiendo detenerse sin dificultad alguna si es que el Reclamante transitaba a la velocidad reglamentaria más aun considerando que se aproximaba a una zona tangente,
8. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante que "el personal no lo auxilió", cabe decir que tal como se precisa en el numeral 6 de la presente resolución, el personal en campo se encontraba atendiendo el accidente del camión frigorífico, y al no contar con una solicitud expresa del servicio de auxilio mecánico o grúa, no era posible advertir dicha atención. Sin perjuicio de lo mencionado, el personal de la Concesionaria comunicó al Centro de Control de Operaciones sobre ello, a fin de que se proceda a activar el servicio de auxilio mecánico, sin embargo el Reclamante al poco tiempo de sucedido el evento, se retiró del lugar sin problema alguno, no llegándose a concretar el servicio.
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 el Sr. Miguel Ángel Silva Paiva.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Urb. San José #260 - Piura o a la dirección electrónica inforux@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.