

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 031-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000059 – UNIDAD DE PEAJE DE PAITA
RECLAMANTE: NORMA CELI RUESTA
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 27 de septiembre de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Norma Celi Ruesta a través de la Unidad de Peaje Paita de la Concesionaria IIRSA Norte, quien precisa que el día miércoles 18 de setiembre de 2019 a las 3:00 pm, pasó por un rompemuelles que no está pintado, tiene el color de la pista y la hizo saltar a ella y su familia, precisando que es un gran peligro. Se dirigía de Paita a Piura.

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. Norma Celi Ruesta, identificada con DNI 03862019 (adelante, la Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Paita de la Concesionaria IIRSA Norte, indicando lo descrito 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, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, entre la ciudad de Paita y la Unidad de Peaje de Paita (donde consigna el reclamo), en dirección de Paita a Piura (vía existente) existen seis (06) reductores de velocidad tipo resalto reglamentario. Dichas estructuras se encuentran pintadas, empero algunas, ubicadas a la altura de la zona urbana de Paita, por el excesivo tránsito de vehículos pierden parte de su color, la cual es repuesta a través de un programa de mantenimiento de pintura.
6. Que, asimismo los reductores de velocidad tipo resalto ubicados a lo largo de la carretera concesionada Piura – Paita, también cuentan con la señalización vertical preventiva que advierte su ubicación a los usuarios que circulan con sus vehículos. Además, señalización respecto a la velocidad a la que deben transitar. que evita la exposición a algún incidente o accidente, salvo se transite a una velocidad mayor a la establecida.
7. Que, la velocidad máxima para transitar por la zona urbana es de 40 km/h, de acuerdo al Reglamento Nacional de Tránsito, cuidado que se debe tener considerando la existencia de un hospital y un centro comercial, ambos cercanos a la vía existente.
8. Que, en atención a los numerales precedentes, el transitar a la velocidad establecida y considerando la señalización vertical instalada, evita la exposición a la condición que menciona la Reclamante.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en 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 la Sra. Norma Celi Ruesta.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Calle las Begonias 137 Urb. Miraflores - Castilla o en la dirección electrónica mceli6@hotmail.com, consignadas en su Reclamo.

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,


RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.