

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 046-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000118 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: BENJAMIN VARGAS LOJA
MATERIA: DAÑO EN PERJUICIO DE LOS USUARIOS

Lima, 18 de octubre de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Benjamín Vargas Loja, quien indica que aproximadamente a las 11:00 horas del día 25 de septiembre de 2018 en el km 14+000 de la ruta Tarapoto – Yurimaguas, los señaladores del sector dieron pase verde a su auto de placa D6M 174 de la empresa Turismo Yurimaguas, sin darse cuenta que quedaba un auto de Yurimaguas a Tarapoto, por falta de coordinación ocurrió un choque por culpa del señalero, por ello su reclamo va contra el Supervisor de Cuadrilla por no informar ante la Concesionaria, porque ha advertido que no tenían conocimiento, por lo que existe falta de capacitación del personal, ya que ocurrió un accidente. Así también precisa que la empresa deberá tomar conciencia y deberá hacerse cargo de los gastos ocasionados.

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. Benjamín Vargas Loja identificado con DNI 01142621 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que 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 Paíta hasta Yurimaguas y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque. 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, a fin de asegurar la transitabilidad en los tramos y la seguridad de los usuarios que hacen uso de la vía.
5. Que, a fin de resolver el fondo del presente Reclamo, se solicitó el descargo al área correspondiente a fin de considerar ambas versiones del suceso.
6. Que, es preciso mencionar que el Reclamante hace referencia al sector del km 14+250 al km 14+425 del Tramo 01: Tarapoto – Yurimaguas donde viene ejecutándose una obra accesoria de protección de talud superior. En dicho sector se mantiene transitabilidad restringida por las labores que se llevan a cabo, en tal sentido se mantiene la señalización de acuerdo al Manual de Dispositivos de Control del Tránsito Automotor para las Calles y Carreteras, así como también se cuenta con la presencia de “Banderilleros” con señales portátiles de “PARE” y “SIGA” quienes regulan el tránsito de manera alternada, es en este punto que el banderillero ubicado en la tranquera del lado de Yurimaguas comunica a su compañero que está enviando siete (07) unidades desde su tranquera con dirección hacia Tarapoto; sin embargo durante el recorrido, un vehículo ingresa sin dar aviso previo, percibiéndose que pudo haber salido del restaurant el Mono y la Gata que se ubica dentro de la extensión del control del área de ejecución de labores. En este sentido, el banderillero de lado de Tarapoto al ver pasar las siete (07) unidades, libera el pase vehicular con destino a Yurimaguas, siendo entonces que el primer vehículo (vehículo conducido por el Reclamante) colisiona con la unidad que salió inadvertida.
7. Que, sin perjuicio de corresponder esta situación a una que escapa del ámbito de manejo y responsabilidad de la Concesionaria, estamos disponiendo la evaluación correspondiente y las acciones correctivas dentro de las actividades programadas como parte de la ejecución de la mencionada obra accesoria. Asimismo, identificar mejoras sobre la comunicación de eventos similares de forma inmediata.
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 **FUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Benjamín Vargas Loja.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Vía de Evitamiento N° 652 (Ref. Turismo Yurimaguas) o a la dirección electrónica javierfupply@hotmail.com, consignadas por el Reclamante para ser notificado.

TERCERO: **PROCEDER** a reembolsar al Reclamante el monto correspondiente al gasto de reposición de los daños que menciona en su reclamo, previa presentación por parte del Reclamante de los documentos que acrediten los gastos incurridos.

CUARTO: **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (www.iirsanorte.com.pe).

QUINTO: 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.

SEXTO: 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 #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

