

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 056-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000070 – PAGINA WEB
RECLAMANTE: CARLOS RODRIGUEZ RENGIFO
MATERIA: FALTA DE SEÑALIZACIÓN

Lima, 02 de diciembre de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Carlos Rodriguez Rengifo, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Por este medio hago llegar mi reclamo ya que no me acerco a su libro de reclamaciones todavía. Me ocurrió un accidente en el Tramo vía de avistamiento y la nueva vía de avistamiento tramo 26 ingreso a Tarapoto, orientación Yurimaguas, mi reclamo es por haber sufrido daños materiales y físicos por el despiste de mi unidad por causa de una moto lineal, el riel de seguridad vial no contaba con visibilidad y estaba con demasiada maleza lo cual impidió su visibilidad y lo que produjo daños materiales a mi unidad. Hice mi denuncia a Provias nacional y Provias y tomé cartas en el asunto, lo cual adjunto los documentos de Provias, esperando su pronta respuesta”*

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. Carlos Rodriguez Rengifo, identificado con DNI 42704068 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la página Web de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., 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.
5. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado el descargo al área respectiva que permita contar con la información para atender el Reclamo.
6. Que, de la información recibida, se desprende lo siguiente:
 - a) Que, en fecha 11/11/2020, la Concesionaria recibió a través de Página Web, el reclamo interpuesto por el Reclamante, adjuntando el MEMORANDUM N° 3580 -2020-MTC/20.23.2 que comunica un incidente suscitado en la intersección de la Vía de Evitamiento y la vía de ingreso a la ciudad de Tarapoto.
 - b) Es importante resaltar que no se señala la fecha del incidente y/o sector específico de la Vía de Evitamiento donde se haya originado la ocurrencia del evento.
 - c) El Reclamante indica que sufrió un despiste el cual ha sido suscitado por un tercero (moto lineal) generándole daños materiales y físicos a su vehículo, lo que cual indica que el accidente no ha sido originado por algún defecto en la carretera concesionada.
 - d) Respecto, a lo que señala que el *“riel de seguridad vial no contaba con visibilidad y estaba con demasiada maleza lo cual impidió su visibilidad”*, hacemos de conocimiento que la Concesionaria viene ejecutando los trabajos de mantenimiento de manera oportuna de acuerdo a sus programaciones semanales con la finalidad de garantizar la seguridad de los usuarios de la vía y la conservación de la infraestructura vial con los niveles de servicio exigidos en el Contrato.
7. Que, el Regulador ha verificado el Cumplimiento de los Niveles de Servicio Globales de la Concesión, correspondiente al trimestre julio-agosto-septiembre del presente. En relación a ello se concluye que la Concesionaria cumple con los parámetros de condición que han sido evaluados por el Regulador, lo cual es consecuencia de un oportuno y adecuado mantenimiento rutinario y de emergencia en la vía concesionada, con el objetivo de conservar la infraestructura vial y brindar confort y seguridad al usuario.
8. Que, en la carretera circulan múltiples unidades livianas, pesadas y vehículos menores, con diferente tipo de carga, por lo que la Concesionaria dispone del personal para la atención de las labores de Conservación en conformidad con su programación por tramos.
9. Que, además, cualquier circunstancia fortuita no puede ser imputada a la Concesionaria, quien como ya se ha indicado anteriormente, cumple los términos establecidos en el Contrato.

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. Carlos Rodríguez Rengifo.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Prolongación Augusto B. Leguía 234, Barrio San Juan, Bellavista, San Martín y/o en la dirección electrónica Libido_2002@hotmail.com consignada por el Reclamante para ser notificado.

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

CUARTO: El Reclamante podrá interponer recursos impugnativos de acuerdo a lo establecido 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. Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, los recursos impugnativos podrán ser presentados a través de nuestros canales telefónicos y virtuales del Centro de control de Operaciones - CCO (Línea gratuita (0800-00369) / Fijo (073-323204) / RPC (989008811) / RPM (973882351) o a la dirección electrónica cco@iirsanorte.com.pe

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

Atentamente,

RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

Información del documento

- Nombre del archivo: 55C5JlfZ-Resolución de Gerencia N 056-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 032f7e84-45e1-4288-b195-2dae094f5a5d
- Código de Validación: e8d19410-e37b-40b3-a5d5-32635c934358

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

DANA CASTILLO CASTILLO(dana.castillo@iirsanorte.com.pe)
con IP:200.107.148.130 Código Validación e8d19410-e37b-40b3-a5d5-32635c934358

2 de diciembre de 2020 10:56 AM