

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 024-2016-GC IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000017 – PAGINA WEB
 RECLAMANTE: PEDRO JUAN HONKE REZAC
 RECLAMO: DAÑO O PÉRDIDA EN PERJUICIO DEL USUARIO

Beitho 16676944
 17/05/16

Piura, 13 de mayo de 2016

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Pedro Juan Honke Rezac, quien manifiesta que el día 26 de abril, al atravesar la vía Olmos-Lambayeque durante la mañana observó que se realizaban trabajos de mantenimiento con retiro de carpeta asfáltica, cruzando dicho sector sin problema alguno; sin embargo, a su regreso a horas de la noche no se encontraba en el lugar ninguna señalización respecto a los trabajos que el personal de la Concesionaria IIRSA Norte S.A. venía realizando, con pérdida de visibilidad, lo cual ha generado que su vehículo sufriera daños en el sistema de amortiguación, por lo que solicita reparar dichos daños, por incumplirse los protocolos de mantenimiento y seguridad.

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. Pedro Juan Honke Rezac, identificado con DNI 00217731 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Página web de la Concesionaria IIRSA Norte, manifestando que el día 26 de abril, al atravesar la vía Olmos-Lambayeque durante la mañana observó que se realizaban trabajos de mantenimiento con retiro de carpeta asfáltica, cruzando dicho sector sin problema alguno; sin embargo, a su regreso a horas de la noche no se encontraba en el lugar ninguna señalización respecto a los trabajos que el personal de la Concesionaria IIRSA Norte S.A. venía realizando, con pérdida de visibilidad, lo cual ha generado que su vehículo sufriera daños en el sistema de amortiguación, por lo que solicita reparar dichos daños, por incumplirse los protocolos de mantenimiento y seguridad.
4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte S.A (en adelante Concesionaria), previstas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para 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.
5. Que, 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, en conformidad con los términos indicados en el Contrato de Concesión.
6. Que, la Concesionaria atiende diligentemente el mantenimiento y conservación de la carretera a fin de asegurar no sólo la transitabilidad, sino también la seguridad de los usuarios que hacen uso de ella.
7. Que, respecto a la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, hasta el mes de noviembre de 2014 ha venido siendo administrada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – PROVIAS Nacional, siendo que en diciembre de 2014 ha sido transferida su administración a la Concesionaria. A partir de esta fecha, la Concesionaria, viene efectuando trabajos de mantenimiento en dicho sector (limpiezas, reposiciones, desbroces, demarcaciones, bacheos, etc.), a fin de mejorar las condiciones de la vía. Asimismo, desde el mes de noviembre de 2015, la Concesionaria viene ejecutando labores como: rehabilitación de estructuras de concreto, sellado de juntas en puentes, encauzamiento y protección de los cauces de puentes y alcantarillas.
8. Que, sin perjuicio de las labores que se vienen realizando, la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque requiere la ejecución de actividades de rehabilitación, cuya definición se encuentra pendiente por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
9. Que, respecto al reclamo interpuesto por el Reclamante, se ha solicitado un reporte del personal que realizó trabajos en el día mencionado de su pase por la vía de acceso Olmos – Lambayeque, señalando que las actividades de bacheo en calzada, desbroce de maleza, limpieza de señales verticales, basurales en DDV y alcantarillas que se realizaron durante todo el día, conforme se encuentra consignado en las programaciones de trabajo; fueron oportunamente culminadas sin dejar actividades inconclusas ni sectores de carpeta asfáltica retirados, lo que implica además que no dejaron obstrucciones en la vía sin señalizar.
10. Que, respecto a los procedimientos de señalización y mantenimiento de la vía concesionada; estos son debidamente aplicados y supervisados por el OSITRAN en su calidad de organismo supervisor de dichas actividades. Cabe precisar que el personal que labora en las cuadrillas de mantenimiento y los trabajos de recuperación de la vía, cumplen un horario de trabajo, después de cuya hora, por temas de seguridad para ellos y los usuarios, deben retirarse.
11. Por otro lado, tampoco se ha alcanzado con el reclamo ninguna evidencia del daño alegado sufrido por su vehículo, que permita determinar la causa del mismo o su relación con las circunstancias descritas en el reclamo.
12. Respecto a su solicitud de que le remitamos el procedimiento de reclamo de usuarios, debe señalarse que el Reglamento está publicado en la página web de la Concesionaria, cuya dirección electrónica es: www.iirsanorte.com.pe; además de estar publicado en la página web del OSITRAN: www.ositran.gob.pe.
13. Finalmente, acerca del maltrato que alega el Reclamante haber sufrido en las instalaciones por parte de personal de la Concesionaria en la Unidad de peaje de Mocce, en el sentido de haberle indicado de forma inapropiada que lleve su reclamo a otro lugar, debe señalarse que dicho incidente no ha sido reportado tras las indagaciones realizadas con el personal que laboró el día señalado en el reclamo; siendo que además la alegada indicación de interponer su reclamo en otro lugar devendría en ineficaz, desde que el Libro de Reclamaciones está disponible en cada peaje para los usuarios, indicación que además se publica debidamente con un cartel en cada ventanilla de peaje, disposiciones de atención al usuario que son además verificadas por el organismo supervisor en todo momento; no existiendo reclamo alguno en el Libro de Reclamaciones de la Unidad de Peaje Mocce.
14. 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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Pedro Honke Rezac.
- SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección CAL. BERNARDO ALCEDO NRO. 235 URB. PATAZCA (ESPALDAS RESIDENCIAL FAP) LAMBAYEQUE - CHICLAYO o a la dirección electrónica phonker@outlook.com, consignadas por el Reclamante en su reclamo, 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 ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento.
- 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,

GERMÁN VANEGAS VARGAS
 CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.



11610047839 FOLIOS 1
 ODEBRECHT PERU OPERACIONES Y SER
 PIU - CIX COORD
 PEDRO JUAN HONKE REZAC
 CA BERNARDO ALCEDO 235 URB PATAZCA
 CARGO ADJUNTO DE LA CCO REP 16/05/2016

