

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 016-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 0000104 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: JORGE ALCANTARA RODRIGUEZ
MATERIA: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA

Piura, 10 de abril de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Jorge Alcántara Rodríguez, quien indica que la carretera Túcume – Lambayeque se encuentra en estado crítico y/o mal estado; asimismo, precisa que a partir de las 22:00 horas sólo habilitan una sola caseta, en donde se forman largas colas.

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. Jorge Alcántara Rodríguez, con DNI N° 17572873 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que la carretera Túcume – Lambayeque se encuentra en estado crítico y/o mal estado; asimismo, precisa que a partir de las 22:00 horas sólo habilitan una sola caseta, en donde se forman largas colas.
4. Que, 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) firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 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 la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque (Carretera Túcume – 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 IIRSA Norte S.A.
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. Sin perjuicio de las labores que se vienen realizando, la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque requiere la ejecución de actividades de rehabilitación, más aún frente al periodo de lluvias extraordinario acaecido en la región; siendo que la definición de dicha rehabilitación se encuentra pendiente por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no estando en el ámbito de la Concesionaria la decisión de intervenir con labores de rehabilitación en el mencionado sector.
6. Que, respecto a las largas colas de vehículos que el Reclamante afirma que existen, es preciso comunicar al Reclamante que el tiempo de espera de los vehículos durante el cobro de tarifa en las unidades de peaje se encuentra regulado en el Contrato de Concesión, y es a través de la medición del “tiempo de espera en cola” (TEC) que se regula dicho parámetro, el cual de acuerdo a las evaluaciones realizadas por la entidad reguladora se encuentra conforme; por lo que cualquier situación de espera no supera este tiempo y se considera como un escenario aislado.
7. 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. Jorge Alcántara Rodríguez.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Calle José Mercedes Anteparra 890 – Motupe – Lambayeque o a la dirección electrónica jarcar-1966@hotmail.com, amabas 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 los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 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.

