

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 036-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000050 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: JOSÉ FELIPE ORÉ VILLENA
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 26 de mayo de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. José Felipe Oré Villena, quien indica que interpone el reclamo debido a que la empresa habiendo respondido a su llamada de auxilio u habiéndose dicho que el apoyo llegaría estando varado por más de cuatro horas habiendo realizado más de tres llamadas de auxilio y todas las llamadas fueron contestadas recibiendo como respuesta que las unidades ya se estaban acercando. Hace mención que el huayco cayó delante de él por lo que quiere decir que fue el primero en alertar sin tener respuesta alguna, para pasar tuvo que maltratar su carro por toda la parte baja, después de más de 4 horas por una zona que la dueña de ese terreno habilitó cobrándonos S/. 500 para pasar. Espera su reclamo sea escuchado porque el tiempo de respuesta de las unidades de auxilio no se toman en cuenta, encima tiene que pagar peaje.

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. José Felipe Oré Villena, identificado con DNI 41841803 (en adelante, la Reclamante), presentó un reclamo a través de Unidad de Peaje Pomahuaca, cuyos hechos se precisan en el visto de la presente resolución.
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 (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 indicado por el Reclamante, cabe aclarar que al recepcionarse la comunicación del evento, el personal de mantenimiento y seguridad asignado a la zona realiza una evaluación respecto a la pertinencia de la atención considerando las condiciones del lugar y el tiempo, en tanto que por medidas de seguridad las maquinarias y el personal no están autorizados a salir para atender un evento de noche que puede poner en riesgo su integridad y salud.
6. Que, en el presente caso, se puede determinar que el Reclamante no tuvo el deber de cuidado necesario para evitar dañar su carro, deber de cuidado plasmado en normas jurídicas, normas de la experiencia, destinadas a orientar diligentemente su comportamiento como conductor de una unidad vehicular, por lo que el resultado es imputable al Reclamante en calidad de conductor, al haber decidido libremente en pasar por un sector en el cual se había presentado un evento de la naturaleza; en consecuencia no se puede imputar responsabilidad a la Concesionaria, hechos de los cuales no tiene responsabilidad, en razón que los hechos materia de examen son de exclusiva responsabilidad del Reclamante.
7. Que, la Concesionaria cumple cabalmente con sus obligaciones, en tanto que viene disponiendo de los recursos, equipos y personal para realizar la limpieza y reparaciones de los daños, atendiendo una programación de mantenimiento y priorizando aquellos sectores más afectados, en el marco de los términos establecidos en el Contrato y no dejando de brindar transitabilidad a lo largo de la carretera concesionada.
8. Que, respecto al pago de la tarifa en las Unidades de Peaje administradas por la Concesionaria, se informar al Reclamante que este pago es automático, obligatorio y por derecho de paso, lo que implica que se cobra al usuario de la carretera que no se encuentre exento de pago. Cabe precisar, que la exención se establece por ley o es brindada por el Estado Peruano, a través del MTC, por lo que no es competencia de la Concesionaria administrar este derecho. Asimismo, la totalidad del dinero recaudado en las unidades de peaje es administrado por el MTC.
9. 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. José Felipe Oré Villena.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Mz. B Lote 2 Agrupación Santa Rosa Pachacutec – Ventanilla – Lima de la carretera Fernando Belaunde Terry o a la dirección electrónica lljose-ore@gmail.com, ambas 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. 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,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

