

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 017-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 0000103 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: EDWIN DIAZ DIAZ
MATERIA: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA

Piura, 10 de abril de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Edwin Diaz Diaz, quien indica que el sábado 18 de marzo del presente hubo una activación de quebrada a la altura del badén de Buenos Aires. Asimismo, afirma que desde las 22:00 horas se puso de conocimiento a la IIRSA Norte sobre el hecho, sin embargo, no se hicieron presentes durante la noche ni durante la mañana; siendo que los usuarios tuvieron que realizar la limpieza para poder pasar, logrando habilitar el pase a las 12:00 horas del 19 de marzo. Adicionalmente, menciona que la maquinaria no se hizo presente en el lugar.

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. Edwin Diaz Diaz, con DNI N° 27996914 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que el sábado 18 de marzo del presente hubo una activación de quebrada a la altura del badén de Buenos Aires. Asimismo, afirma que desde las 22:00 horas se puso de conocimiento a la IIRSA Norte sobre el hecho, sin embargo, no se hicieron presentes durante la noche ni durante la mañana; siendo que los usuarios tuvieron que realizar la limpieza para poder pasar, logrando habilitar el pase a las 12:00 horas del 19 de marzo. Adicionalmente, menciona que la maquinaria no se hizo presente en el lugar.
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 activación de quebrada, es preciso indicar que debido a las condiciones climáticas extraordinarias, diversas zonas se han visto afectadas por eventos de carácter imprevisible del cual la Concesionaria no tiene mayor control por tratarse de un suceso fortuito, no sabiendo cuando se va a suscitar o como se va a comportar. Asimismo, se informa al Reclamante que para ejecutar los trabajos de limpieza existe un protocolo de seguridad, el cual exige que la afectación cese a tal punto, que permita realizar las labores bajo condiciones óptimas de seguridad a fin de resguardar la integridad de nuestros colaboradores, en este sentido, es importante mencionar que según el protocolo de seguridad las labores para este caso en particular se realizarían de manera paulatina y hasta que el material depositado se encuentre totalmente seco, lo que permitiría que las maquinarias trabajen bajo condiciones seguras.
6. Que, respecto a la notificación del hecho que el Reclamante alega haber realizado a la Concesionaria, se informa que la misma no puede ser verificada, en tanto que el Centro de Control de Operaciones no registra llamadas del Reclamante hasta el 20 de marzo del presente, fecha en la cual consigna su reclamo.
7. Que, a fin de resolver el presente reclamo, se informa al Reclamante que la Concesionaria ha cumplido cabalmente con las labores de mantenimiento, siendo que la afectación a la cual hace referencia el Reclamante fue correctamente atendida mediante maquinaria pesada el 19 de marzo del presente. Asimismo, se informa que la Concesionaria viene cumpliendo con las obligaciones estipuladas en el Contrato de Concesión, las mismas que son verificadas por el ente Regulador – OSITRAN, el cual periódicamente da conformidad de las labores de mantenimiento realizadas a lo largo de la carretera Concesionada.
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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Edwin Diaz Diaz.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Calle Ayacucho N° 233 – Jaén (Ref. a dos cuadras del Pte. Pardo Miguel), consignada 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.