

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 033-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000047 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: VICTOR HERRERA ACOSTA
MATERIA: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 24 de mayo de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Victor Herrera Acosta quien indica que salió desde Jaén a las 05:30 horas y se encuentra con lo siguiente: 1. Caída de rocas y material suelto sin señalización de advertencia de peligro, 2. El primer puente con activación de huayco, no hay personal de retiro de material, pobladores realizan la limpieza cobrando voluntariamente dicha labor que la empresa tiene que hacer y 3. En el siguiente riachuelo se ha activado ocasionando la colmatación del badén con material suelto y rocas. La población también realiza trabajos de limpieza pidiendo colaboración monetaria por dicha limpieza el cual la empresa debe hacerlo. Asimismo, afirma que la empresa no presenta maquinaria suficiente para atender la emergencia, al igual que el personal es insuficiente para la limpieza de la vía y falta de señalización en caída de rocas para evitar el peligro.

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. Victor Herrera Acosta, identificado con DNI 26715018 (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, durante el presente año se han presentado precipitaciones extraordinarias como consecuencia del Fenómeno del Niño Costero, de forma continua, simultánea e imprevisible, y han ocasionado grandes afectaciones en la infraestructura vial concesionada. Tal fue el grado de magnitud de los desastres ocurridos que el Estado Peruano mediante Decreto Supremo N° 011-2017-PCM declaró en Estado de Emergencia los departamentos de Tumbes, Piura y Lambayeque. Asimismo, mediante Decreto Supremo N° 012-2017-PCM se declaró en Estado de Emergencia 47 distritos de las provincias del Marañón, Alto Amazonas, Loreto, Requena, Maynas, Ucayali y Mariscal Ramón Castilla del departamento de Loreto. Posteriormente debido a las persistencias de las lluvias y grandes afectaciones, el departamento de Piura se declaró en Emergencia Nacional mediante el Decreto Supremo N° 035-2017-PCM.
6. Que, todos los eventos acaecidos adoptan el carácter de imprevisibles, siendo que las afectaciones no son originadas por causas imputables a la Concesionaria.
7. Que, a fin de resguardar la seguridad de nuestros colaboradores frente a las situaciones de riesgo originadas por los eventos climáticos extraordinarios, se cuenta con un procedimiento de seguridad para atención de los sectores afectados por eventos como deslizamientos, derrumbes, activaciones de quebradas, etc., el cual considera el cuidado de la salud e integridad de los colaboradores y usuarios de la vía, así como del equipo y recursos que se disponen. Durante las noches y/o madrugadas no se encuentra permitido laborar debido a las condiciones de riesgo que se generan; asimismo, si las condiciones climatológicas no son favorables para realizar las labores de mantenimiento y conservación, se procede con la restricción de las mismas, en el horario que sea necesario.
8. Que, la Concesionaria viene cumpliendo 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, priorizando aquellos sectores más afectados, en el marco de los términos establecidos en el Contrato; lo que se constata en el reclamo consignado por el reclamante quien realizó su reclamo a las 07:00 horas del 10 de mayo del 2017, habiendo partido desde las 05:30 horas desde Jaén, espacio el cual, como ya se ha indicado en el numeral anterior, no se disponen las atenciones debido a temas de seguridad. Apenas se inició el horario de trabajo, la transitabilidad restringida se logró dentro del tiempo establecido en el Contrato.
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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Victor Herrera Acosta.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Tarapacá N° 652 – Cajamarca o la dirección electrónica consignada por el Reclamante vmha1974@hotmail.com, 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.

