

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 054-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000072 – UNIDAD DE PEAJE CHULUCANAS
RECLAMANTE: ALEJANDRO BRAVO GALVEZ
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 25 de agosto de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Alejandro Bravo Gálvez, quien indica que se debe reparar la vía Vicús – Matanza, ya que se encuentra averiada desde marzo del presente año; asimismo, señala que el día 25 de agosto se encontraban rellenando con ripio dicho tramo, lo cual no es la solución. Adicionalmente, precisa que él y los usuarios están siendo afectados por el tiempo perdido y por deterioro del vehículo en el que se trasladan.

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. Alejandro Bravo Galvez identificado con DNI 19964507 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje de Chulucanas, indicando que se debe reparar la vía Vicús – Matanza, ya que se encuentra averiada desde marzo del presente año; asimismo, señala que el día 25 de agosto se encontraban rellenando con ripio dicho tramo, lo cual no es la solución. Adicionalmente, precisa que él y los usuarios están siendo afectados por el tiempo perdido y por deterioro del vehículo en el que se trasladan.
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, el sector mencionado por el Reclamante sufrió los embates de la naturaleza como consecuencia del Fenómeno de “El Niño Costero”, el cual se presentó durante los primeros meses del presente año, con fuertes precipitaciones acaecidas de manera continua, simultánea e imprevisible, ocasionando diversas afectaciones consistentes, en el caso de algunos sectores puntuales ubicados en el mencionado sector, en la pérdida del paquete estructural.
6. Que, frente a los daños que este sector sufrió como consecuencia del Fenómeno de “El Niño Costero”, la Concesionaria ha desplegado sus recursos (personal y maquinaria) en reiteradas ocasiones para intervenir mediante trabajos de rutina, consistentes en la reconfiguración de los sectores con material afirmado y granular, la reconstrucción de alcantarillas, el control de erosiones, relleno con material afirmado, entre otros; a fin de recuperar, mantener y mejorar la transitabilidad del sector y consecuentemente salvaguardar la seguridad de los usuarios, procediendo de acuerdo a lo estipulado en el Contrato.
7. Que, los sectores precisan de intervenciones que escapan del alcance de las labores que se vienen realizando, por lo que de acuerdo al Contrato deben ejecutarse obras de mayor envergadura, las cuales dependen absolutamente de la aprobación del MTC y del organismo regulador. Al respecto, la Concesionaria ha presentado los informes técnicos correspondientes para aprobación. Cabe indicar que esta atención responde a un procedimiento establecido en el Contrato.
8. Que, adicionalmente es preciso indicar que la Concesionaria ejecuta labores de conservación y mantenimiento a lo largo de la vía concesionada, de acuerdo a los términos estipulados en el Contrato de Concesión y utilizando los mecanismos que dicho documento recoge. El cumplimiento de ello es oportunamente verificado por el OSITRAN en su calidad de organismo regulador, quien emite la conformidad respecto a los niveles de servicio de la carretera.
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. Alejandro Bravo Galvez.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Rentería N° 445 – Centro Morropón – Morropón – Piura o la dirección electrónica consignada por el Reclamante albravo22@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.