

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 053-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000056 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: EDISON LEVI SANCHEZ SUAREZ
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 29 de agosto de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Edinson Levi Sanchez Suarez, quien indica que el día jueves 17 de agosto del presente, personal de limpieza de alcantarillas de IIRSA Norte, limpió y retiró el reductor de velocidad provisional (de tierra) colocado por la contratista INMAC, quienes vienen construyendo un muro de sostenimiento de gaviones para recuperar el talud deslizado, afirma además, que quien retiró el rompemuellas mencionó que lo hizo por orden de la concesionaria IIRSA Norte. Por otra parte, señala que el día 19 de agosto del presente hubo dos “casi-accidentes” y que el reductor de velocidad retirado tiene por finalidad obligar al usuario que se dirige hacia Olmos, reducir la velocidad y pasar por la zona de trabajo a menos de 30 km/h.

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. Edinson Levi Sanchez Suarez identificado con DNI 16523676 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje de Pomahuaca, indicando que el día jueves 17 de agosto del presente personal de limpieza de alcantarillas de IIRSA Norte, limpió y retiró el reductor de velocidad provisional (de tierra) colocado por la contratista INMAC, quienes vienen construyendo un muro de sostenimiento de gaviones para recuperar el talud deslizado, afirma además, que quien retiró el rompemuellas mencionó que lo hizo por orden de la concesionaria IIRSA Norte. Por otra parte, señala que el día 19 de agosto del presente hubo dos “casi-accidentes” y que el reductor de velocidad retirado tiene por finalidad obligar al usuario que se dirige hacia Olmos, reducir la velocidad y pasar por la zona de trabajo a menos de 30 km/h.
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 mencionado por el Reclamante, precisamos que no se advierte ningún documento o similar que sustente que dirija su reclamo en representación de la empresa INMAC.
6. Que, en todo caso, es dicha empresa quien deberá dirigirse en dicho extremo, siendo que a la fecha la Concesionaria no ha recepcionado ninguna comunicación al respecto.
7. Que, respecto a los mencionados “casi accidentes”, se le comunica que la Concesionaria no ha recepcionado ningún documento, escrito o similar al respecto, por parte de la mencionada empresa INMAC, ni por parte de otro tercero.
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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Edinson Levi Sanchez Suarez.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física km 79+800 de la carretera Fernando Belaunde Terry o la dirección electrónica consignada por el Reclamante edinsonlevi@yahoo.es, 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.

