

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 012-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000037 – PÁGINA WEB
RECLAMANTE: FELIX REYES DE LA CRUZ
MATERIA: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL

Lima, 19 de abril de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Félix Reyes de la Cruz, quien indica que presenta una queja debido a la ocurrencia de filtraciones de agua hacia el interior de su vivienda proveniente del canal de drenaje que se extiende por el frontis de su casa, correspondiente al Tramo 4 de IIRSA Norte. Asimismo, presenta un informe que respalda su reclamo.

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. Félix Reyes de la Cruz identificado con el DNI N° 17417198 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la página web de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que presenta una queja debido a la ocurrencia de filtraciones de agua hacia el interior de su vivienda proveniente del canal de drenaje que se extiende por el frontis de su casa, correspondiente al Tramo 4 de IIRSA Norte. Asimismo, presenta un informe que respalda su reclamo.
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, en el informe que adjunta el Reclamante, precisa que el canal de drenaje pluvial ubicado frente a su vivienda, se encuentra en mal estado y sin mantenimiento, asimismo, señala que durante el proceso constructivo del referido canal advirtió que primero se ejecutó la losa del canal y luego las paredes, generando así fisuras en las uniones de estas dos partes, lo que permite que las aguas que discurren en el interior del canal se filtren hacia su vivienda.
6. Que, respecto a lo manifestado por el Reclamante, el personal de la Concesionaria ha realizado la inspección del sector, determinándose que las cunetas ubicadas en el lado izquierdo y derecho de la vía concesionada cumplen con su funcionalidad, en conformidad con los niveles de servicio establecidos en el Contrato de Concesión, los cual son verificados oportunamente por el organismo Regulador emitiendo conformidad de ellos. Asimismo, la Concesionaria brinda el mantenimiento oportuno y adecuado de las mencionadas cunetas.
7. Que, la afectación que el Reclamante hace referencia posiblemente se origine de un canal perpendicular a la vía concesionada que no corresponde a un bien concesionado, siendo que no corresponde a la Concesionaria realizar el mantenimiento de dicha estructura.
8. Que, se sugiere al Reclamante dirigirse a la entidad competente de dicho canal, a fin de que ésta tome las medidas pertinentes.
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. Félix Reyes de la Cruz.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante a la dirección física Av. Jaén S/N – Sector Santa Rosa – Pucara – Jaén – Cajamarca o la dirección electrónica felicorey@hotmail.com, consignadas por el Reclamante 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 #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

