

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 030-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000045 – UNIDAD DE PEAJE PEDRO RUIZ
RECLAMANTE: BRENDA AZPILCUETA CHAPILLIQUEN
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 31 de julio de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Brenda Azpilcueta Chapilliquen, quien se refiere un bloqueo el día 19 de julio de 1:00 hasta 6:00 p.m, siendo el motivo de su reclamo que tiene dos menores de edad (6 meses y 5 años) y pide que se muestre parte del Contrato que autorice bloquear carretera desde la 1:00 hasta las 6:00 pm, precisando que la prioridad debe ser para los niños y emergencias.

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, la Sra. Brenda Azpilcueta Chapilliquen identificada con DNI 46072334 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pedro Ruiz, indicando que lo citado 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, en el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia de todos los bienes que formar la infraestructura concesionada, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato de Concesión, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
6. Que, la Reclamante direcciona el motivo de su reclamo precisando que desea conocer en qué parte del Contrato se autoriza bloquear la carretera desde la 1:00 pm hasta las 6:00 pm, indicando que la prioridad debe ser para los niños.
7. Que, en atención a lo precisado, el Contrato establece que la Concesionaria debe procurar la transitabilidad en toda la vía concesionada, para lo cual, en la eventualidad de ocurrencia de una emergencia o accidente, está obligada a movilizar el personal y equipos necesarios para cumplir con, entre otros, (a) los requisitos de brindar transitabilidad en la vía. Para ello, el mismo Contrato establece que en el caso de la restitución de la transitabilidad, por regla general, brindará transitabilidad parcial en un plazo no mayor a seis (6) horas desde que se haya reportado la emergencia o accidente.
8. Que, considerando lo expuesto en el párrafo anterior, la transitabilidad parcial en un sector no puede superar las seis (6) horas, siendo que el cierre de carretera que menciona de 1:00 pm a 6:00 pm no supera este periodo.
9. Que, al referirse a un cierre de carretera, se entiende que se refiere a los trabajos que se vienen realizando en el km 281 del Tramo 3, el cual fue afectado por un deslizamiento masivo interrumpiendo la transitabilidad de la vía. Siendo que este sector es inestable y las características y las condiciones del sector, la Concesionaria viene realizando los trabajos de limpieza para la recuperación de la transitabilidad. Para lo cual se ha comunicado oportunamente a la entidad supervisora y a los usuarios a través de las Unidad de Peaje y medios de comunicación.
10. Que, respecto a que los niños y emergencias debe tener prioridad, en efecto, cualquier situación de emergencia o prioridad que se presente, será tratado de acuerdo a nuestros procedimientos de seguridad internos, para salvaguardar la integridad de nuestros colaboradores y usuarios.
11. 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 la Sra. Brenda Azpilcueta Chapilliquen.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Elmer Faucet N° 546 – Chiclayo – Lambayeque o a la dirección electrónica brendausat12@hotmail.com, consignada por la Reclamante para ser notificada.

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.

