

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 032-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000040 – PÁGINA WEB
RECLAMANTE: JUAN ALCÁNTARA RODRIGUEZ
MATERIA: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL

Lima, 09 de agosto de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Juan Alcántara Rodríguez, quien indica que expresa su malestar e incomodidad por cuanto hasta la fecha no reparan la carretera Chiclayo – Jaén, la cual se vio afectada por la lluvias de enero de 2017; asimismo, menciona que si bien es cierto, ha advertido que por ejemplo en el peaje de Mocce no se está cobrando peaje, también es cierto que ello no implica que la Concesionaria no repare, mantenga o rehabilite dicha carretera, en especial los tramos que cruza la ciudad de Mochumí, Túcume y Jayanca, además de un tramo entre Lambayeque y Mochumí, y Jayanca – La viña, entre otros (tramos que supone que la empresa debe haber identificado y detallado). Finalmente precisa que han transcurrido 18 largos meses desde las lluvias del año pasado y la empresa no viene cumpliendo con poner operativa dicha carretera.

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. Juan Alcántara Rodríguez identificado con DNI 16718438 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Página Web de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando lo descrito en el VISTO del presente reclamo.
 4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, así como en los documentos contractuales respectivos. En el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
 5. Que, en efecto es correcto lo que precisa el Reclamante respecto a los sectores azotados por el último Fenómeno El Niño Costero, los cuales precisan de intervenciones, sin embargo, las mismas escapan del mantenimiento y conservación que ejecuta la Concesionaria, lo cual es verificado por el organismo regulador. Estos sectores precisan de intervenciones de mayor alcance (rehabilitación y mejoramiento), tal como lo refiere el Reclamante respecto a los centros poblados que atraviesa la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, no obstante, estas intervenciones deben ser aprobadas e indicadas por el MTC y el organismo regulador. Al respecto, es oportuno informar al Reclamante que el referido Ministerio ha comunicado a la Concesionaria que será responsable íntegramente de la rehabilitación de la referida vía.
 6. Que, respecto al cese del cobro de la tarifa en la Unidad de Peaje Mocce se informa al Reclamante que fue una medida implementada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, debido al estado deteriorado de la Vía Dv. Olmos – Lambayeque, pese a ello la Concesionaria continua brindando las labores de mantenimiento rutinario que eviten el deterioro desmedido del estado actual de la vía, incluso superando el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.
 7. Que, la Concesionaria viene solicitando al MTC, que acelere sus acciones en la referida vía, considerando que el estado actual de la infraestructura representa un riesgo latente de colapso frente a un nuevo y próximo periodo de lluvias.
 8. Que, de acuerdo a lo expuesto, lamentamos vuestro malestar e incomodidad, toda vez que en nuestra calidad de Concesionario realizamos nuestros mejores esfuerzos a fin de brindar una transitabilidad cómoda y segura para el usuario, no obstante, nos vemos imposibilitados de llevar a cabo dicha misión en tanto no exista aprobación de parte del referido Ministerio, así como del organismo Regulador para las intervenciones de mayor envergadura que son pertinentes ser ejecutadas a la brevedad.
- 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. Juan Alcántara Rodríguez.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Río Cumbil N° 170 – Urb. Federico Villareal – Chiclayo – Lambayeque o a la electrónica juanalcantara7@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.

