

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 006-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000124 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
000066 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: ENRIQUE QUIROZ CHAVEZ
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

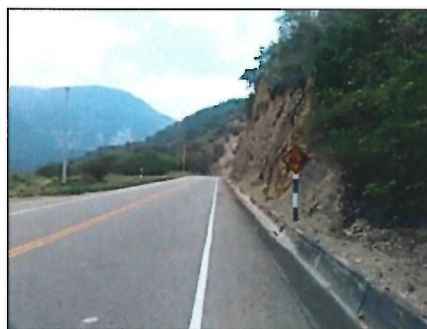
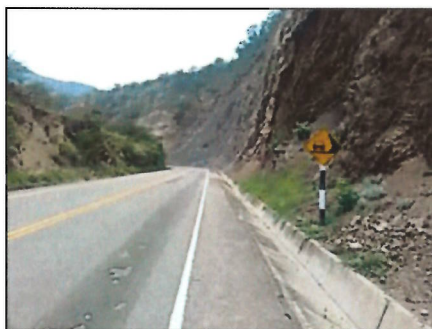
Lima, 15 de marzo de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Enrique Quiroz Chávez a través del Centro de Control de Operaciones, quien precisa que estaba viniendo de Tarapoto con destino hacia Chiclayo manejando el ómnibus de placa T8R952 de la empresa Transportes Chiclayo en la cual labora, y por el cruce de Chamaya hubo un deslizamiento de rocas el cual afectó el ómnibus ocasionando daños en el parachoque y el parabrisa lado izquierdo. Hace presente este reclamo porque siempre ocurre este tipo de cosas y están expuestos todos tanto conductores como pasajeros. Cabe precisar que el Sr. Enrique Quiroz Chávez, el mismo día asentó en el Libro de Reclamaciones de la Unidad de Peaje Pomahuaca una precisión respecto al reclamo consignado a través del Centro de Control de Operaciones precisando que el desprendimiento de rocas se habría dado a la altura del km 170 pasando el cruce Chamaya, informando que no ha habido ninguna señalización de advertencia de caída de rocas e incluso la zona no cuenta con señalización alguna. Precisa que tiene como testigo un patrullero de carreteras a un poblado más cercano que ha corroborado lo sucedido.

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 28 de febrero de 2019, el Sr. Enrique Quiroz Chávez identificado con DNI 16787614 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución. Asimismo, el Reclamante, el mismo día ha registrado una precisión en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje de Pomahuaca. Por lo tanto, se han unificado ambos escritos para su atención en la presente Resolución.
4. Que, 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), así como en los documentos contractuales respectivos, firmados 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.
5. Que, respecto a lo precisado por el Reclamante, el personal de la Concesionaria ha efectuado la verificación correspondiente en campo.
6. Que, de lo verificado en campo, se precisa aclarar que el Reclamante no especifica el sector donde menciona ha ocurrido el deslizamiento, siendo que el cruce de Chamaya se encuentra ubicado en el km 180+600 y el sector pasando el cruce de Chamaya ya corresponde al km 181 no al km 170. Es decir, son más de 10 kilómetros de distancia, lo cual no permite hacer una constatación de lo precisado por el Reclamante.
7. Que, se ha verificado en campo, que a la altura del km 170 no se cuenta con zona de desprendimientos de rocas, todo el talud esta revegetado y además existen todas las señales como lo indica el Inventario de Bienes de la Concesión. Sin embargo, a la altura del km 171 existe un corte cerrado y zona de caída de roca, pudiendo asumirse que el Reclamante se podría referir a este, sin embargo, de lo verificado, el sector cuenta con las señales correspondientes, una en el km 171+042 (lado derecho) y otra en el km 171+491 (lado izquierdo) en entrada y salida del sector de caída de rocas tal como se observa en las siguientes fotografías:



8. Que, sin perjuicio de lo mencionado en los anteriores numerales, los eventos de orden natural que se susciten en la vía concesionada, no es responsabilidad de la Concesionaria, por lo que no pueden ser atribuidos a la Concesionaria. Ante ello, la Concesionaria realiza las labores de mantenimiento y conservación de acuerdo a una programación debidamente cumplida y verificada por el organismo regulador.
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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Enrique Quiroz Chávez.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Av. El Tren N° 02 Distrito Tuman - Chiclayo, 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 #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.

