

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 036-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000072 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: DEIBYS VICTOR CHONTA ORIHUELA
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 06 de noviembre de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Deibys Victor Chonta Orihuela a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca de la Concesionaria IIRSA Norte, quien precisa que al Siendo las 16:00 horas del sábado 19 de octubre hubo un deslizamiento de lodo antes de llegar a Pucará y siendo las 22:30 horas, los carros atrasados tuvieron que hacer una cuota para poder pasar porque el auxilio del peaje nunca mandó maquinaria.

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. Deibys Victor Chonta Orihuela, identificado con DNI 47135092 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje Pomahuaca de la Concesionaria IIRSA Norte, indicando lo descrito en el VISTO de 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, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, respecto a lo precisado por el Reclamante, se informa que el personal de la Concesionaria tomó conocimiento del deslizamiento suscitado en el sector mencionado durante la noche del precitado día, sin embargo, es preciso comunicar al Reclamante que por normas de Seguridad, nuestro personal de cuadrillas y equipos, no pueden ejecutar trabajos debido a este tipo de eventos en horas de la noche, a fin de evitar exponerse a situaciones de riesgo junto a los usuarios.
6. Que, el personal de cuadrillas de mantenimiento y los equipos se destinaron a primera hora del día siguiente para proceder con la limpieza del sector afectado.
7. Que, el personal de la Concesionaria realiza la conservación de los diversos tramos de la carretera concesionada, en conformidad con las estipulaciones establecidas en el Contrato de Concesión, tal como verifica el Regulador a través de sus inspecciones.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en 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. Deibys Victor Chonta Orihuela.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Mz.G Lt. 5 Portada III Manchay – Lima o en la dirección electrónica o.chonta@hotmail.com, consignadas en su Reclamo.

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,


RAPHAEL CARIPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

